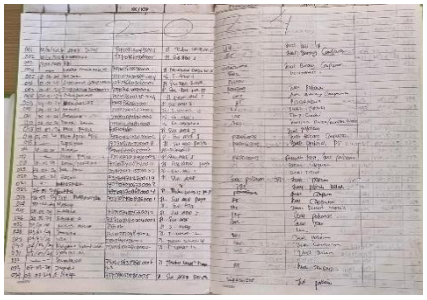
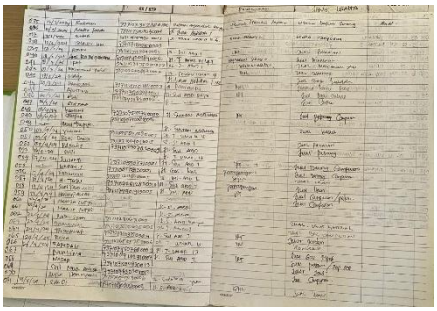
LAMPIRAN

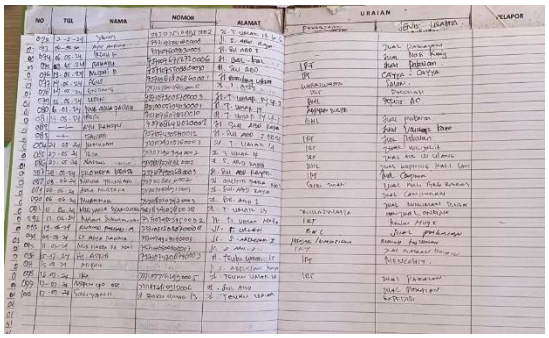
LAMPIRAN

Lampiran 1 Buku Register

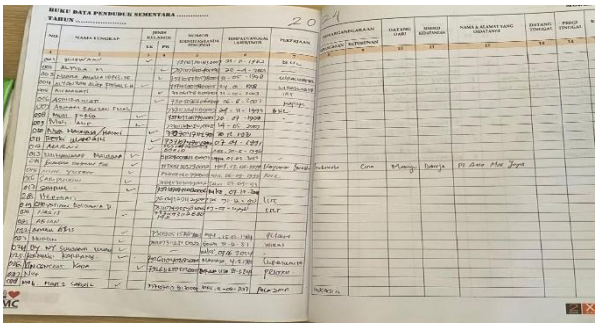
1. Buku Register Pelayanan Ketrangan Usaha

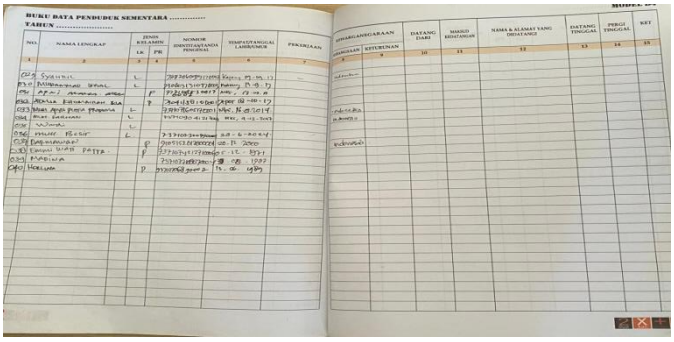




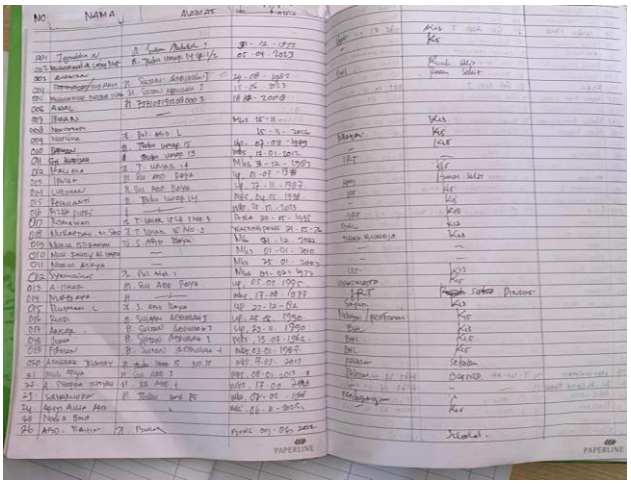


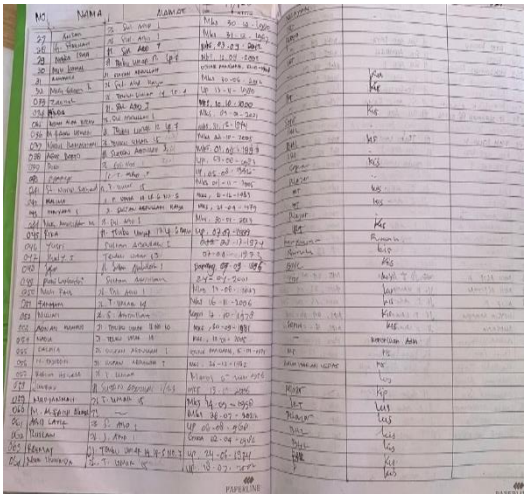
2. Buku Register Pelayanan Surat Domisili

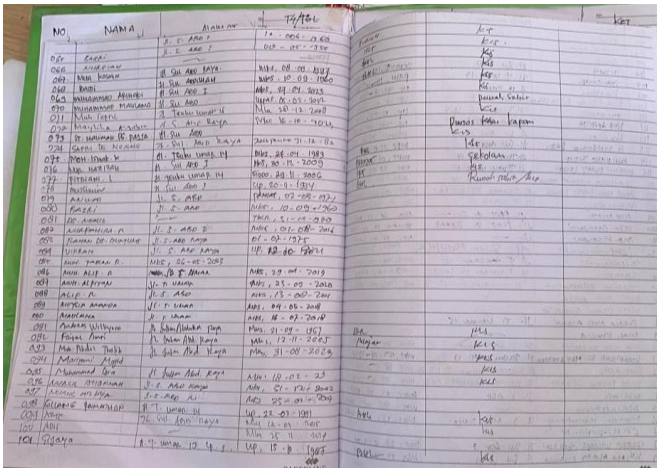


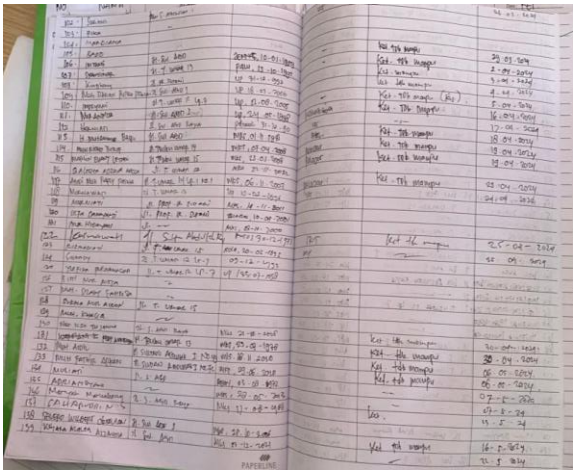


3. Buku Register Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu









Lampiran 2 Dokumentasi Pra Penelitian

Wawancara Pra Penelitian Standar Pelayanan











Lampiran 3 Instrumen Penelitian

1. Pedoman Observasi

Tabel 1
Pedoman Observasi

No	Aspek	Keterangan
1	Kondisi ruang pelayanan	
2	Kemudahan dalam memberikan pelayanan	
3	Sikap petugas dalam pemberian pelayanan	
4	Kelengkapan alur pelayanan	
5	Ketersediaan sarana dan prasarana	

Sumber : Penulis, 2024

2. Pedoman Telaah Dokumen

Penelitian ini menggunakaan pedoman telaah dokumen yaitu, untuk memberikan informasi tambahan penelitian yang dilakukan. Dokumen yang dimaksud ialah :.

a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
d. Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
e. Keputusan Menteri Sosial Nomor 146 tahun 2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendaftaran Fakoir Miskin dan Orang Tidak Mampu
f. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 115 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan
g. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomo 8 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

h. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 tahun 2021 tentang Ketertiban Umum, Ketentraman, dan Perlindungan Masyarakat

i. Buku Agenda/Register Kantor Kelurahan Buloa Tahun 2024.

3. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN BULOA KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR

A. Pedoman Wawancara Pegawai

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
1	Persyaratan	Apa saja persyaratan pada pelayanan ini?
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan ini?
3	Jangka Waktu Pelayanan	Berapa lama waktu yang dibutuhkan pada pelayanan ini?
4	Biaya/Tarif	Berapa biaya atau tarif yang dikenakan pada pelayanan ini?
5	Produk Pelayanan	Apa saja produk pelayanan yang diberikan pada pelayanan ini?
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana alur penanganan pengaduan, atau saran dan masukan pada pelayanan ini?
7	Dasar Hukum	Apa yang menjadi dasar hukum yang dijadikan acuan dalam pemberian pelayanan pada jenis pelayanan ini?
8	Sarana dan Prasarana atau Fasilitas	Apa saja sarana dan prasarana atau fasilitas yang tersedia pada pelayanan ini?
9	Kompetensi Pelaksana	Apa saja kompetensi pelaksana yang diperlukan dalam pemberian pelayanan ini?
10	Pengawasan Internal	Siapakah yang menjadi pengawas pemberi pelayanan yang dilakukan?
11	Jumlah Pelaksana	Berapakah jumlah pelaksana pada jenis pelayanan ini?
12	Jaminan Pelayanan	Apa jaminan yang diberikan pada jenis pelayanan ini?
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apa jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan?
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Bagaimana evaluasi kinerja pelaksana pada jenis pelayanan ini?

B. Pedoman Wawancara Masyarakat

NO	PERTANYAAN

1	Pelayanan apa yang telah digunakan di Kantor Kelurahan?
2	Persyaratan apa saja yang diminta oleh staff kelurahan ketika melakukan pengurusan suatu jenis layanan?
3	Bagaimna prosedur pelayanan pada kantor kelurahan? Apakah mudah dipahami oleh masyarakat?
4	Berapa lama waktu yang dibutuhkan ketika melakukan pengurusan di Kantor Kelurahan Buloa sampai proses pelayanan selesai?
5	Berapa biaya atau tarif yang dikeluarkan untuk pengurusan pelayanan?
6	Produk apa yang diterima dari pelayanan tersebut?
7	Apa Saran dan masukan untuk Kantor Kelurahan Buloa?

Lampiran 4 Verbatim Wawancara Narasumber Pra Penelitian 1
Verbatim Pra Penelitian

Nama Narasumber : Fitrawansyah, SE

Nama pewawancara : Andi Yusril Gunawan

Jabatan : Kasi Pemerintahan Pengelola Jaringan dan

Pemberdayaan RT/RW

Lokasi Wawancara : Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar

Waktu wawancara : Selasa, 1 Juli 2024 – 14.00

Gambaran Setting (Uraian Faktual)

Proses wawancara dilakukan di Kantor Kelurahan Buloa pada siang hari.

Responden terlihat sedang duduk di ruangannya setelah istrahat sholat, makan

siang dan sedang tidak sibuk bekerja di kantor kelurahan tersebut.

Keterangan

AY : Peneliti

FI : Responden

Lampiran 5 Verbatim Wawancara Narasumber Pra Penelitian 2
Hasil Wawancara Pra Penelitian

Informan berinisial FI Selaku Kasi Pemerintahan Pengelola Jaringan dan

Pemberdayaan RT/RW.

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Assalamualaikum pak, maaf mengganggu waktunya. Terimakasih atas waktunya pak	
	FI	Walaikumsalam dek, ada yang bisa saya bantu?	
	AY	Perkenalkan pak, saya Yusril mahasiswa	Perkenalan

5		Politeknik STIA LAN Makassar yang saat ini mengerjakan tugas akhir dari kampus. Mauka tanya terkait standar pelayanan disini pak	
	FI	Iyye, tanya mki apa yang mau di tanyakan	
10	AY	Iyye pak, sudah adami standar pelayanan di Kantor Kelurahan disini pak?	
15	FI	Memang disini belum ada Standar Pelayanannya, yang ada persyaratan umum saja yang harus dipakai untuk mengurus semua surat seperti PBB itu diharuskan selalu ada dalam pengurusan surat apa pun. Namun ada juga warga ya, yang belum tahu bahwa itu adalah syarat keharusan seperti ya mungkin orang tua atau orang baru mau mengurus surat ya mereka harus pulang kembali untuk ambil.	Identifikasi Standar Pelayanan
20			
	AY	Oh iyye belum adapi pak di. Jadi menurutta pak seberapa penting standar pelayanan untuk kantor kelurahan pak?	
25	FI	Standar pelayanan penting dek apalagi untuk kantor kelurahan yang memang melakukan pelayanan administrasi untuk masyarakat, apalagi masyarakat harus juga tau persyaratan yang ada disini, untuk staff juga jadi gampang untuk melayani masyarakat.	Pentingnya Standar Pelayanan
30	AY	Iyye begitu pak di, apa ada kendalanya pak sehingga belum adapi standar pelayanan di kantor ini pak?	
	FI	Kalo kendala sebenarnya kesempatan untuk bikinnya saja yang susah, apalagi juga kalo disusunki itu SP ada aturan-aturannya	Kendala belum adanya Standar Pelayanan
35	AY	Iyye pak di berdasarkan undang-undang juga, kalo jenis pelayanannya disini pak apa-apa saja pak?	
40	FI	Pelayanan disini ada banyak dek, ada mi keterangan gaib dari masyarakat juga. Tapi biasanya masyarakat yang sering itu Surat keterangan tidak mampu, keterangan usaha sama domisili	Jenis pelayanan yang ingin dibuatkan Standar Pelayanan
45	AY	Jadi kalo mau saya buatkan standar pelayanan kira-kira pelayanan apa yang mauki di buatkan dokumen standar pelayanannya pak?	
	FI	Pelayanan yang paling sering saja buatkan standar pelayanan, nanti minta sama ibu buku register biar di tau apa saja yang sering masyarakat bikin. Tapi biasanya dek paling banyak itu Keterangan Tidak Mampu sama usaha dek	

50   <

1	AY	Assalamualaikum pak tabe boleh saya wawancarai ki pak?	
	KK	Walaikumsalam dek iyye kenapa? Dari mana ini dek?	
5	AY	Tabe pak, saya Andi Yusril mahasiswa Politeknik STIA LAN Makassar pak, boleh pak di saya wawancaraiki untuk tugas akhir dari kampus pak.	Perkenalan
	KK	Iyye iyye boleh dek	
10	AY	Iyye makasih pak, kalo boleh tau apa sekarang diurus pak dikelurahan ini?	
	KK	Ini dek saya urus disini, surat keterangan tidak mampu dek	Jenis pelayanan
	AY	Apa persyaratannya yang diminta pak untuk mengurus surat keterangan tidak mampu?	
15			
	KK	Kami ini yang orang-orang tua kurang tahu kalau mau urus surat-surat begini, saya ini mau urus surat tidak mampu tapi itumi tidak tahuka apa saja yang diminta sama ini, ternyata kalau mauki urus surat tidak mampu harus pakai surat PBB jadi pulangka lagi ambil surat PBB ku, jadi bolak balik ka ke rumah kesini lagi.	Persyaratan
20			
	AY	Oh begitu pak di, jadi pulang balikki mengurus, kalo prosedur atau cara ta mengurus pak bagaimana?	
25			
	KK	Dari rumah ke kantor lurah ki dulu bertanya apa syarat dibutuhkan baru kembali kerumah siapkan ki lagi persyaratan baru kumpulkanki lagi ke kantor lurah.	Prosedur
	AY	Jadi berapa lama kira-kira waktu ta untuk mengurus ini surat keterangan tidak mampu?	
30			
	KK	Nda tau juga dek baru ka datang lagi mengurus karna baru kusiapkan syaratnya	Jangka Waktu Pelayanan
	AY	Ada biaya yang kita bayar untuk pelayanannya pak?	
35	KK	Nda ada ji biayanya	Biaya/Tarif
	AY	Kalo persyaratan pelayanan surat keterangan tidak mampu ini dari mana kita tau?	
	KK	Langsung ke kantor lurah tanya dek	Sumber Informasi
	AY	Jadi apa kendala ta kalo mengurus ki surat keterangan di kantor kelurahan?	
40			
	KK	Ituji saja dek pulang balikki siapkan ki syarat-syaratnya	Kendala Masyarakat
	AY	Oh begitu pak di, jadi apa harapanta untuk kantor Kelurahan Buloa pak?	
45	KK	Ituji dek bikinkan persyaratan lengkapnya saja kalo mauki mengurus begini	Harapan
	AY	Iyye pak, makasih banyak pak di sudah bersedia untuk di wawancara pak	
	KK	Iyee dek sama-sama	

50			

Lampiran 6 Verbatim Wawancara Penelitian

VERBATIM PENELITIAN

1. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

SP Surat Keterangan Tidak Mampu

Nama : IZHAR, SE
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Sekretaris Lurah
Waktu Interview : Selasa, 24 September 2024
Kode : R1, SP1 (Responden 1, Standar Pelayanan 1)
Keterangan
AY : Peneliti
IZ : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Assalamualaikum pak, permisi saya mahasiswa yang mau wawancara penelitian pak?	Perkenalan
	IZ	Oiyye dek silahkan duduk dek	
5	AY	Terimakasih Pak, jadi mauka bertanya pak tentang standar pelayanan yang ada sini pak.	
	IZ	Oke, silahkan dek	
	AY	Iyye pak, surat keterangan tidak mampu dulu pak di, jadi apa saja persyatanna untuk mengurus surat keterangan tidak mampu pak?	
10			
	IZ	Yang pertama itu harus ada pengantar ORT/ORW, Foto copy KK, KTP, dengan foto copy pelunasan PBB Tahun berlanjut	Persyaratan
15			
	AY	Bagaimana prosedur pengurusanyya pak?	
	IZ	Lengkapi semua persyaratan lalu dibawa dan diajukan ke pegawai yang sedang bertugas, kemudian akan diperiksa kembali berkas yang sudah bawa apakah sudah lengkap atau belum, jika sudah lengkap maka dibuatkan Surat Keterangan Tidak Mampu yang sudah di tanda tangani dan di stempel.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
20			
25			
	AY	Berapa lama waktu yang dibutuhkan itu pak untuk pengurusannya?	
30	IZ	Kalo lengkap ki palingan 10 menitan ji dek	Jangka Waktu Pelayanan
	AY	Ada biaya yang diberikan pak kalo pengrusannya?	
	IZ	Ouh nda ada biayanya.	Biaya/Tarif
35	AY	Setelah selesai pak apa produk pelayanan yang didapatkan?	

	IZ	Sudah pasti mi surat keterangan tidak mampu yang sudah diresmikan dek	Produk Pelayanan
	AY	Kalo masyarakat mau melakuan pengaduan saran masukannya bagaimana pak?	
40			
	IZ	Bisa langsung ke kantor dek kalo ada permasalahan dari masyarakat	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	AY	Apa dasar hukum yang digunakan pak dalam memberi pelayanan surat keterngan tidak mampu?	
45			
	IZ	Dasar hukum di' kalo dasar hukum yang kami gunakan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendaftaran Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 115 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan, dan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah	Dasar Hukum
50			
55			
60			
65	AY	Kalo sarana dan prasarana apa yang disediakan di sini pak?	
	IZ	Disini tersedia Komputer, Print, Meja, ada juga kursi tunggu, wifi, tempat parkir, dan AC	Sarana dan Prasarana
70	AY	Oiyye pak, terus kompetensi pelaksana yang dibutuhkan dalam memberi pelayanan apa saja pak?	
	IZ	Pendidikan SMA ji dek yang penting bisa menggunakan komputer dengan baik	Kompetensi Pelaksana
75			
	AY	Untuk pengawasan internal, siapa yang menjadi pengawas pemberian layanan pak?	
	IZ	Kepala Lurah ji dek yang mengawasi kami semua disini	Pengawasan Internal
80			
	AY	Berapa orang yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan ini pak?	
	IZ	2 orang ji biasanya dek	Jumlah Pelaksana
	AY	Apa jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pak?	
85			
	IZ	Yang diberikan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sama prinsip stars kelurahan	Jaminan Pelayanan
	AY	Kalo jaminan keamanan dan keselamatannya dalam pelayanan bagaimana pak?	
90			

	IZ	Selalu di arsipkan dek jadi aman berkas masyarakat, ada juga antisipasi kebakaran, alat pemadam kebakaran	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	AY	Evaluasi kinerja pegawainya bagaimana dilakukan pak?	
95			
	IZ	Kalo evaluasi Setiap Hari jumat ada rapat, untuk evaluasi pegawainya itu 1 kali dalam setahun, karna ada jumlah persenan tiap pegawai.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	AY	Oiyye pak mungkin ituji pertanyaan ku tentang pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu	
	IZ	Iyye dek	

SP Surat Keterangan Tidak Mampu

Nama : Rahmawati Sindi
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Staff
Waktu Interview : Selasa, 24 September 2024
Kode : R2, SP1 (Responden 2, Standar Pelayanan 1)
Keterangan
AY : Peneliti
RS : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Assalamualaikum bu permisi, bisaka wawancaraki tentang pelayanan disini bu?	Perkenalan
	RS	Iyye dek bisaji	
	AY	Iyye bu jadi, untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu apa saja persyaratannya bu?	
5			
	RS	Persyaratannya itu ada Pengantar ORT/ORW, foto copy KK, KTP ,Pelunasan PBB	Persyaratan
10	AY	Kalo prosedurnya bagaimana bu?	
	RS	Masyarakat harus lengkapi berkas persyaratannya baru dibawa ke sini terus nanti diperiksa sama karyawan yang bertugas dek, kalo lengkap nanti suratnya di tanda tangani sama di stempel dulu sama pak lurah setelah itu baru diberikan ke masyarakat yang mengurus itu dek	Sistem,Mekanisme dan Prosedur
15			
	AY	Oiyye bu, berapa lama kira-kira waktu yang dibutuhkan sampai selesai surat keterangannya bu?	
20			

	RS	Biasanya 10 menit itu selesai mi dek, asal lengkap ji juga persyaratan yang dibawa	Jangka Waktu Pelayanan
	AY	Ada biaya yang dibayar setelah mengurus pelayanannya bu?	
25	RS	Ouh gratisji dek, nda adaji kalo biayanya	Biaya/Tarif
	AY	Kalo produk pelayanannya, apa yang diberikan ke pengguna layanan bu?	
	RS	Kalo warga urus Surat tidak mampu ya produknya Surat Keterangan Tidak Mampu	Produk Pelayanan
30	AY	Misalnya bu ada masyarakat mau melapor atau saran pengaduannya bagaimana bu?	
	RS	Biasanya langsung ke kantor ji dek kalo ada saran masukan atau juga masalah warga	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
35	AY	Iyye kalo surat keterangan tidak mampu ini apa dasar hukum yang digunakan bu?	
	RS	Nda ku tau juga dek dasar hukumnya apa tapi pasti ada ji, nanti adapi pak seklur baru di tanyakan ki dek	Dasar Hukum
40	AY	Oiyye bu nda papaji,fasilitas yang sediakan di sini apa-apa saja bu?	
	RS	Ada kursi tunggu, ruangan pelayanan, printer, alat tulis kerja, komputer, wifi juga ada dek, parkiran, sama AC	Sarana dan Prasarana
45	AY	Iyye bu, kompetensi pelaksana yang dibutuhkan apa saja bu?	
	RS	Kalo nda salah Pendidikan SMA sma pintarki operasikan komputer	Kompetensi Pelaksana
	AY	Siapa disini yang jadi pengawas internalnya bu?	
50			
	RS	Pak lurah ji yang selalu mengawasi dek	Pengawas Internal
	AY	Berapa jumlah pelaksana untuk pelayanan ini bu?	
	RS	2 ji dek ada yang periksa dengan yang buatkan	
55			
	AY	Terkait jaminan pelayanan yang diberikan bagaimana bu?	
	RS	Sesuaiji dengan aturan yang berlaku dek ituji kayaknya	Jaminan Pelayanan
60	AY	Kalo jaminan keamanan dan keselamatan pelayanannya bagaimana bu?	
	RS	Kalo itu berkasnya warga pasti disimpan baekji dek, di arsip biasanya dek, alat pemadam kebakaran untuk keselamatan juga	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	AY	Bagaimana evaluasi pelaksana di sini bu? Kapan di lakukan?	Evaluasi Kinerja Pelaksana
65			
	RS	Setiap hari jumat karna ada rapat juga sebelum pulang dek	
	AY	Oiyye bu mungkin itu ji pertanyaan ku terait Surat Keterangan Tidak Mampu	

SP Surat Keterangan Tidak Mampu

Nama : Halimah

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : IRT

Waktu Interview : Selasa, 24 September 2024

Kode : R3, SP1 (Responden 3, Standar Pelayanan 1)

Keterangan

AY : Peneliti

HA : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Assalamualaikum ibu maaf di mengganggu saya mahasiswa STIA LAN Makassar mau wawancarai ki bisa ji?	Perkenalan
5	HA	Walaikumsalam iyye dek	
	AY	Iyye bu mauka bertanya sebelumnya pernah ki mengurus surat keterangan tidak mampu di kantor lurah?	
	HA	Iyye, kenapa itu dek?	
10	AY	Apa persyaratan yang ibu bawa ke kelurahan?	
	HA	Kalo nda salah yang dibawa di, foto copy KTP sma Kartu Keluarga terus pelunasan PBB	Persyaratan
15	AY	Bagaimana carata mengurus bu, atau alur pelayanan nya bagaimana?	
	HA	Ku selesaikan dulu itu berkas yang dikumpulkan baru dibawa ke kantor lurah, nanti di kantor lurah baru dibikinkan surat keterangannya dek	Sistem Mekanisme, Prosedur
20	AY	Kalo waktunya lamaki tunggui atau nda ji bu?	
	HA	Sekitar 10 Menit ji kayaknya dek	Jangka Waktu Pelayanan
	AY	Kalo biayanya ada di bayar di kelurahan bu?	

25			
	HA	Nda adaji dek, gratis	Biaya/Tarif
	AY	Kalo selesai itu bu produk pelayanan apa yang didapatkan?	
	HA	Surat Keterangan yang di tanda tangan di kelurahan dek	Produk Pelayanan
30			
	AY	Ada saran atau masukan ta untuk kantor kelurahan buloa bu?	
	HA	Nda adai saranku dek	Saran dan Masukan
	AY	Hm iyye bu terimakasih bu sudah menggangu waktuta	
35			

2. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN USAHA
SP Surat Keterangan Usaha

Nama : IZHAR, SE
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Sekretaris Lurah
Waktu Interview : Selasa, 24 September 2024
Kode : R1, SP2 (Responden 1, Standar Pelayanan 2)
Keterangan
AY : Peneliti
IZ : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Lanjut pak di' untuk pertanyaan standar pelayanan Surat Keterangan Usaha.	
	IZ	Iyye dek	
	AY	Apa persyaratannya pak untuk mengurus Surat Keterangan Usaha?	
5	IZ	Surat Keterangan Usaha itu samaji persyaratannya dengan Surat Keterangan Tidak Mampu tadi dek	Persyaratan
	AY	Prosedur pelayanannya pak bagaimana?	
10	IZ	Samaji juga dek harus melengkapi berkas yang sama, terus di proses oleh pelaksana juga	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	AY	oiyye pak samaji di', waktu yang dibutuhkan pengurusannya pak?	
15	IZ	10 sampai 15 menit tergantung kelengkapannya dek	Jangka Waktu Pelayanan
	AY	Apa ada Biaya yang digunakan untuk pelayanannya pak?	
	IZ	Nda adaji dek gratisji	Biaya/Tarif
20	AY	Apa Produk pelayanan yang diterima pak?	
	IZ	Surat Keterangan Usaha yang sudah ditanda tangani sam pak lurah dan di stempel juga	Produk Pelayanan
	AY	Penanganan pengaduan warga bagaimana pak?	
25	IZ	Tatap muka ji, masyarakat langsung ke kantor saja dek	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	AY	Dasar hukum yang digunakan apa saja pak dalam pelayanan surat keterangan usaha?	
30	IZ	Jadi ini dek, profil kelurahan ini dalamnya ada semua dasar hukum yang digunakan sama kelurahan ini. Kalo surat keterangan usaha ada Peraturan Daerah Kota Makassar nomor 7 tahun 2021 Tentang Ketertiban Umum, Ketentraman dan Perlindungan Masyarakat, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Kota Makassar nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Peraturan Wali Kota Nomor 115	Dasar Hukum

		Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan.	
45			
	AY	Hmm iyye pak,fasilitas yang diberikan pada saat pelayanan apa saja pak?	
	IZ	Fasilitas nya ini dek kursi untuk pelayanan, alat tulis kerja, ada 2 komputer, wifi sama printer,ac dengan tempat parkir	Sarana dan Prasarana
50			
	AY	Kempetensi pelaksananya pak minimal pendidikan atau apa saja pak?	
	IZ	Yang bisa mengoperasikan komputer, minimal juga setidaknya ada ijazah SMA nya dek	Kompetensi Pelaksana
55			
	AY	Yang menjadi pengawas internal di kelurahan di sini siapa pak?	
	IZ	Pak Lurah ji disini yang jadi pengawas untuk karyawan dek	Pengawas Internal
60			
	AY	Kalo jumlah pelaksananya biasa berapa orang pak?	
	IZ	Sama 2 orangji juga dek	Jumlah Pelaksana
	AY	Jaminan pelayanan seperti apa yang diberikan pak untuk pengguna pelayanan?	
65			
	IZ	Itu dek sesuai dengan peraturan yang berlaku sama prinsip kelurahan	Jaminan Pelayanan
	AY	Apa jaminan keselamatan dan keamanan yang diberikan pak?	
70			
	IZ	Berkas pemohon itu nanti diarsipkan jadi aman ji untuk berkas warga dek, alat pemadam kebakaran juga ada	Jaminan Keselamatan dan Keamanan
	AY	Bagaimana evaluasi kinerja pegawainya pak?	
75	IZ	Setiap hari jumat ada rapat koordinasi jadi di bersamakan dengan evaluasi pegawai	Evaluasi Kinerja
	AY	Oiyye pak untuk surat keterangan usaha mungkin ituji pertanyaanku pak	
	IZ	Iyye dek	

SP Surat Keterangan Usaha

Nama : Rahmawati Sindi
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Staff
Waktu Interview : Selasa, 24 September 2024
Kode : R2, SP2 (Responden 2, Standar Pelayanan 2)
Keterangan
AY : Peneliti
RS : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Selanjutnya bu untuk pertanyaan surat keterangan usaha, bisaji bu?	
	RS	Iyye dek	
	AY	Apa persyaratannya untuk pelayanan surat keterangan usaha bu?	
5			
	RS	Sama ji dek seperti Surat Keterangan Tidak Mampu persyaratannya, harus ada pengantar RT/RW foto copy KK, KTP, dengan foto copy pelunasan PBB nya dek	Persyaratan
10	AY	Ndada ji perbedaannya bu di', prosedurnya bagaimana bu?	
	RS	Warga lengkapi berkas yang dibutuhkan, setelah itu dibawa ke kantor untuk	Sistem, Mekanisme dan Prosedur

		pemeriksaan kelengkapannya, nanti di tanda tangani suratnya dan di stempel sama pak lurah	
15			
	AY	Berapa lama waktunya biasa kalo mengurus surat keterangan usaha bu?	
	RS	Cepatji kalo lengkap dek, biasakan bolak baliknya yang bikin lama itu, kalo selesai palingan 10 menitan selesaimi	Jangka Waktu Pelayanan
20			
	AY	Ada biayanya kalo mengurus pelayanan ini bu?	
	RS	Nda ada ji biayanya dek	Biaya/Tarif
25	AY	Produk pelayanannya dalam bentuk apa bu?	
	RS	Surat keterangan usaha yang sudah disah di gunakan dek	Produk Pelayanan
	AY	Biasa masyarakat kalo melakukan pengaduan atau masukan itu bagaimana caranya bu?	
30			
	RS	Langsung datang ke kantor ji dek, nanti dilayani sesuai keluhnya masyarakat	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	AY	Apa dasar hukumnya yang jadi landasan dalam pelayanan surat keterangan usaha ini bu?	
35			
	RS	Dasar hukum kurang tau dek, tunggu maki seklur ditanyakan di seklur maki saja dek	Dasar Hukum
		Dasar hukum kurang tau dek, tunggu maki seklur ditanyakan di seklur maki saja dek	
40			
	AY	Oiyye bu, kalo sarana dan prasarana nya bu apa2 saja?	
	RS	Ada kursi untuk menunggu, ada printer, ada komputer, ada ATK, wifi juga ada dek, ac dengan parkiran	Sarana dan Prasarana
45			
	AY	Kalo kompetensi pelaksananya yang dibutuhkan seperti apa bu?	
	RS	Yang tau operasikan komputer terus minimal ijazah SMA	Kompetensi Pelaksana
50	AY	Yang menjadi pengawas internal di kantor ini siapa bu?	
	RS	Pak lurah ji yang jadi pengawas untuk semua pegawai dek	Pengawas Internal
	AY	Berapa jumlah pelaksananya untuk suket usaha ini bu?	
55			
	RS	2 orang ji dek biasanya	
	AY	2 ji bu di', jaminan pelayanan yang diberikan apa saja bu?	Jumlah Pelaksana
	RS	di bantu masyarakat supaya nda kembali-kembali mengurus berkas, di sediakan juga print untuk masyarakat yang punya berkas di hapenya	Jaminan Pelayanan
60			
	AY	Kalo jaminan keamanan dan keselamatannya bu?	
65			
	RS	Jaminan keamanan untuk berkasnya pasti diamankan di arsip dek	Jaminan Keamanan dan Keselamatan
	AY	Iyye bu di' biar nda hilang juga, terus kalo	

		evaluasi kinerja pegawai kapa di lakukan bu?	
70			
	RS	Setiap hari jumat ada rapat biasanya dek dilakukan	Evaluasi Kinerja
	AY	Oiyye bu mungkin untuk suket usaha itu ji pertanyaanku bu	
75	RS	Iyye dek	

SP Surat Keterangan Usaha

Nama : Sidiq Purwanto

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Wiraswasta

Waktu Interview : Selasa, 24 September 2024

Kode : R3, SPW (Responden 3, Standar Pelayanan 2)

Keterangan

AY : Peneliti

SP : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Assalamualaikum kak maaf ku ganggu waktu ta, bisaki ku wawancara untuk tugas kuliahku?	Perkenalan
5	SP	Iyye walaikumsalam bisaji	
	AY	Iyye kak kalo menguruski surat keterangan usaha apa saja persyaratannya?	
	SP	Persyaratannya di, pengantar ORT/ORW, foto copy KK, KTP, dengan Pelunasan PBB	Persyaratan
10			
	AY	Bagaimana selanjutnya kalo lengkapmi berkasta?	
	SP	Dibawa ke kelurahan lagi untuk diproses terus di tunggu ditanda tangani	Sistem, Mekanisme Prosedur
15			
	AY	Berapa lama itu kak di tunggui?	
	SP	Nda tau berapa lama waktunya nda ku ingat juga	Jangka Waktu Pelayanan
20	AY	Berapa dibayar kak kalo mengurus?	

	SP	Nda ada ji biayanya	Biaya/Tarif
	AY	Setelah itu apa yang didapatkan dari kelurahan kak?	
25	SP	Surat Keterangan Usaha yang adami tanda tangan, surat resminya to dek	Produk Pelayanan
	AY	Oiyye kak ada saran atau masukan ta untuk kantor kelurahan buloa?	
30			
	SP	Apa di, nda ada ji kayaknya dek	Saran dan Masukan
	AY	Terimakasih pale kak di sudah mauki di wawancarai	
	SP	Iyye iyye sama-sama	

3. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI

SP Surat Keterangan Domisili

Nama : IZHAR, SE
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Sekretaris Lurah
Waktu Interview : Selasa, 24 September 2024
Kode : R1, SP3 (Responden 1, Standar Pelayanan 3)
Keterangan
AY : Peneliti
IZ : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Tabe pak ada yang mau saya tanyakan juga untuk pelayanan Surat Keterangan Domisili	
	IZ	Iyye dek tanya maki saja	
5	AY	Iyye pak, apa persyaratannya untuk mengurus surat keterangan domisili pak?	
	IZ	Nah kalo domisili beda persyaratannya dengan yang dua tadi, kalo domisili pengantar ORT/ORW, foto copy KK, foto copy KTP, pelunasan PBB tahun berjalan, pass foto 3x4 berwarna 1 lembar	Persyaratan
10			
	AY	Bagaimana prosedur pelayanannya untuk surat keterangan domisili pak?	
15			
	IZ	Samaji juga prosedurnya, warga lengkapi dulu berkasnya, nanti di periksa sama petugas terus di berikan ke pak lurah untuk di validasi lebih lanjut dan di tanda tangani dan di stempel oleh pak lurah	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
20			
	AY	Berapa lama waktu yang di butuhkan pak untuk pelayanan keterangan domisili?	
25	IZ	Cepatji dek palingan itu kalo lengkap 10-15 menit selesai mi	Jangk Waktu Pelayanan
	AY	Berapa biayanya pak untuk pelayanan domisili?	
	IZ	Gratis dek	Biaya/Tarif
30	AY	Apa produk pelayanan yang diberikan pak?	
	IZ	Surat Keterangan Domisili yang sudah divalidasi	Produk Pelayanan
	AY	Bagaimana alur penanganan pengaduan masyarakat pak?	
35			
	IZ	Samaji dek, datang ke kantor nanti di bantu disini	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	AY	Dasar hukum yang digunakan untuk surat keterangan domisili ini apa saja pak?	
40			

	IZ	Kalo domisili itu dia pake Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 115 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Oraganisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan, Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	Dasar Hukum
45			
50			
55			
	AY	Sarana dan prasarananya pak yang disediakan apa saja?	
	IZ	Ada ruang tunggu, kursi tunggu, printer, ATK, Komputer, parkiran di depan kantor juga ada, ac juga ada	Sarana dan Prasarana
60			
	AY	Untuk kompetensi pelaksananya pak?	
	IZ	Pendidikan SMA, sama bisa mengoperasikan komputer	Kompetensi Pelaksana
	AY	Untuk pengawas internalnya, siapa yang jadi pengawasnya pak?	
65			
	IZ	Pak lurah ji biasanya dek	Pengawas Internal
	AY	Berapa jumlah petugas untuk mengurus pelayanan domisili pak?	
	IZ	2 orang karna beda tugasnya	Jumlah Pelaksana
70	AY	Apa jaminan pelayanan yang diberikan pak?	
	IZ	Jaminannya itu dek prinsip kelurahan buloa sendiri sama sebaik mungkin kami disini melakuan pelayanan dek	Jaminan Pelayanan
75			
	AY	Bagaimana dengan jaminan keamanannya pak?	
	IZ	Kalo keamanan dipastikan aman ji dek untuk berkas masyarakat kita arsip supaya nda tercecer	Jaminan Keamanan dan Keselamatan
80			
	AY	Evaluasi kinerja pegawainya bagaimana dilakukan pak?	
	IZ	Setiap hari jumat de ada rapat, kalo evaluasi tiap 1 tahun dek	Evaluasi Kinerja
85	AY	Oiyye pak mungkin itu ji pertanyaanku pak terimakasih sudah sempatkan waktu ta pak	
	IZ	Iyye sama-sama dek, kalo ada mau di tanyakan nanti datang maki saja de	

SP Surat Keterangan Domisili

Nama : Rahmawati Sindi
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Staff
Waktu Interview : Selasa, 24 September 2024
Kode : R2, SP3 (Responden 2, Standar Pelayanan 3

Keterangan
AY : Peneliti
RS : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Selanjutnya bu pertanyaanku terakait Surat Keterangan Domisili bu?	
	RS	Iyye tanya maki	
	AY	Iyye bu, apa saja persyaratannya pelayanan surat keterangan domisili ini bu?	
5			
	RS	Persyaratannya itu pengantar RT/RW, foto copy KK, KTP, pelunasan PBB tahun berjalan, dengan pass foto 3x4 berwarna dek	Persyaratan
10			
	AY	Oiyye bu, kalo prosedurnya pelayanan ini	

		bagaimana bu?	
	RS	Masyarakat itu harus lengkapi semua persyaratan dulu dek, nanti kami periksa kelengkapannya, kalo nda lengkap dikembalikan terus disuruh lengkapi persyartannya, tapi kalo lengkap ji langsung di serahkan suratnya masyarakat ke pak lurah untuk di tanda tangani dek	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
15			
20			
	AY	Berapa lama waktu yang dibutuhkan bu?	
	IZ	Kalo lengkap berkas yang dibawa cepatji dek 10 sampai 15 menit selesai mi	Jangka Waktu Pelayanan
	AY	Biaya pelayanannya untuk pengurusan berapa bu?	
25			
	RS	Nda adaji dibayar dek	Biaya/Tarif
	AY	Gratis bu di, Produk pelayanan yang diterima berupa apa bu?	
	RS	Ya itu tadi kan surat domisili, jadi Surat Keterangan Domisili dek	Produk Pelayanan
30			
	AY	Kalo penanganan pengaduan masyarakat bagaimana bu?	
	RS	Langsung ke kantor ji dek untuk saran pengaduannya	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
35	AY	Oiiye bu , Dasar hukum yang digunakan dalam pelayanan surat keterangan domisili ini apa saja bu?	
	RS	Nda ku tauki dek apa dasar hukumnya itu	Dasar Hukum
40	AY	Oiyye bu nda ppa, Fasilitas sarana dan prasarana di sini apa saja bu?	
	RS	Ada parkiran, ac, kursi tunggu pelayanan, komputer ,ATK, sama itu ada juga printer dek	Sarana dan Prasarana
45	AY	Kalo untuk kompetensi pelaksananya bu?	
	RS	Paling tidak itu dek ijazah SMA, sama bisa operasikan komputer	Kompetensi Pelaksana
	AY	Kalo pengawas internalnya yang bertugas siapa bu?	
50	RS	Pak lurah ji dek yang mengawasi pelayanan di sini	Pengawas Internal
	AY	Jumlah pelaksana untuk pelayanan ini berapa orang bu?	
	RS	Biasanya 2 orang cukupji dek, ada juga yang lain tapi beda tugasnya	Jumlah Pelaksana
55			
	AY	Apa jaminan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat bu?	
	RS	Sesuai dengan peraturan peraturan yang berlaku disini dek	Jaminan Pelayanan
60	AY	Kalo jaminan keamanan dan keselamatannya apa saja bu?	
	RS	Berkas masyarakat aman pasti karena di arsipkan ji, terus ada juga alat semprot kebakaran untuk antisipasi juga dek	Jaminan Keamanan dan Keselamatan
65	AY	Evaluasi kinerja pegawai pelaksanannya bagaimana bu?	

	RS	Setiap jumat pasti ada rapat untuk pegawai dek	Evaluasi Kinerja Pegawai
	AY	Mungkin ituji pertanyaan ku bu terkait surat keterangan domisili, terimakasih bu sudah luangkan waktu ta untuk di wawancarai	
70			
	RS	Iyye sama-sama dek	

SP Surat Keterangan Domisili

Nama : Muhammad Syahid Tri Arianto

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Wiraswasta

Waktu Interview : Selasa, 23 September 2024 – 11.00

Kode : R3, SP3 (Responden 3, Standar Pelayanan 3)

Keterangan

AY : Peneliti

MS : Responden

LINE	P/R	URAIAN PERTANYAAN	CODING
1	AY	Assalamualaikum kak bisa minta waktunya sebentar untuk wawancara penelitian tugas akhir skripsiku kak?	Perkenalan
	MS	Walaikumsalam iyye bisaji dek	
5	AY	Pernahki sebelumnya mengurus apa di Kantor Kelurahan kak?	
	MS	Saya pernah ka mengurus domisiliku di Kelurahan dek	
	AY	Oiyye apa-apa itu persyaratannya untuk mengurus keterangan domisili?	
10			
	MS	Persyaratan yang kubawa itu pengantar RT/RW, foto copy KK, KTP, Pelunasan PBB sama foto klo nda salah dek	Persyaratan
	AY	Bagaimana cara ta mengurus begini, maksudku prosedurnya bagaimana kak?	
15			
	MS	Ituji, kukasi kumpul dulu semua persyaratannya baru ke kantor lurah baru di tunggu selesai	Sistem Mekanisme dan Prosedur
	AY	Berapa lamaki tunggu sampe selesai itu surat keterangan ta'?	
20			
	MS	Kulupai berapa lama itu hampir kapa 15 menit	Jangka Waktu
	AY	Oiyye kak di, kalo biayanya ada dibayar untuk mengurus itu kak?	
25	MS	Nda ada ji pembayarannya dek	Biaya/Tarif
	AY	Kalo selesai mi di tunggu apa na kasikanki kelurahan kak untuk produk pelayanannya?	
	MS	Ouh apa yang kuterima dari kelurahan begitu?	
	AY	Iyye kak	
30	MS	Surat Keterangan Domisili dari kelurahan yang sudah di tanda tangani atau di sahkan	Produk Pelayanan

	AY	Apa saran atau masukan ta untuk Kantor Kelurahan Buloa kak?	
	MS	Mungkin pelayanannya lebih ditingatkan ituji ji saja	Saran/Masukan
35			
	AY	Oiyye mungkin ituji, makasih pale kak maaf ku ganggu jam siang begini	
	MS	Iyye sama-sama dek	

Lampiran 7
Dokumentasi Wawancara

Wawancara Penelitian Standar Pelayanan









Lampiran 8
Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl.Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : http://simap-new.sulselprov.go.id Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	:	**23807/S.01/PTSP/2024**	**Kepada Yth.**
Lampiran	:	-	Walikota Makassar
Perihal	:	**Izin penelitian**	
			di-
			Tempat

Berdasarkan surat Wakil Direktur Bid. Akademik Politeknik STIA LAN Makassar Nomor : 1811/STIA.3.1.1/PPS.02.03/2024 tanggal 11 September 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	:	**ANDI YUSRIL GUNAWAN**
Nomor Pokok	:	S032020008
Program Studi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Pekerjaan/Lembaga	:	Mahasiswa (D4)
Alamat	:	Jl. AP Pettarani No. 61, Makassar

ptsp
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun KARYA TULIS, dengan judul :

" PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN BULOA KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. ***12 September s/d 12 Oktober 2024***

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami ***menyetujui*** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 11 September 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Wakil Direktur Bid. Akademik Politeknik STIA LAN Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makasssar 90171
Website: dpmptsp.makassarkota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 070/3410/SKP/SB/DPMPTSP/9/2024

DASAR:

a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
b. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
c. Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
d. Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
e. Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 23807/S.01/PTSP/2024, Tanggal 11 September 2024
f. Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 3412/SKP/SB/BKBP/IX/2024

Dengan Ini Menerangkan Bahwa :

Nama	:	ANDI YUSRIL GUNAWAN
NIM / Jurusan	:	S032020008 / Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Pekerjaan	:	Mahasiswa (D4) / Politeknik STIA LAN Makassar
Alamat	:	Jl. A.A Pettarani No. 61, Makassar
Lokasi Penelitian	:	Terlampir
Waktu Penelitian	:	12 September 2024 - 12 Oktober 2024
Tujuan	:	Skripsi
Judul Penelitian	:	PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN BULO A KECAMATAN TALLO KOTA MAKASSAR

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

a. Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
b. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
c. Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email bidangekososbudkesbangpolmks@gmail.com.
d. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 17 September 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR

HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

1. Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
2. Pertinggal,-

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR
Jl. Andi Pangerang Pettarani No. 61, Makassar 90222
Telp. (0411) 455949; Fax. (0411) 453438; Email: info@stialanmakassar.ac.id

Nomor : 1811/STIA.3.1.1/PPS.02.03/2024
Hal : Izin Penelitian

Makassar, 11 September 2024

Yth. Kepala DPM PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
di
Tempat

Dengan hormat disampaikan, bahwa dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu tahapan dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Makassar, maka mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama Mahasiswa	:	Andi Yusril Gunawan
No. Pokok	:	S032020008
Program Studi	:	Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Judul Usulan Skripsi	:	**Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar**

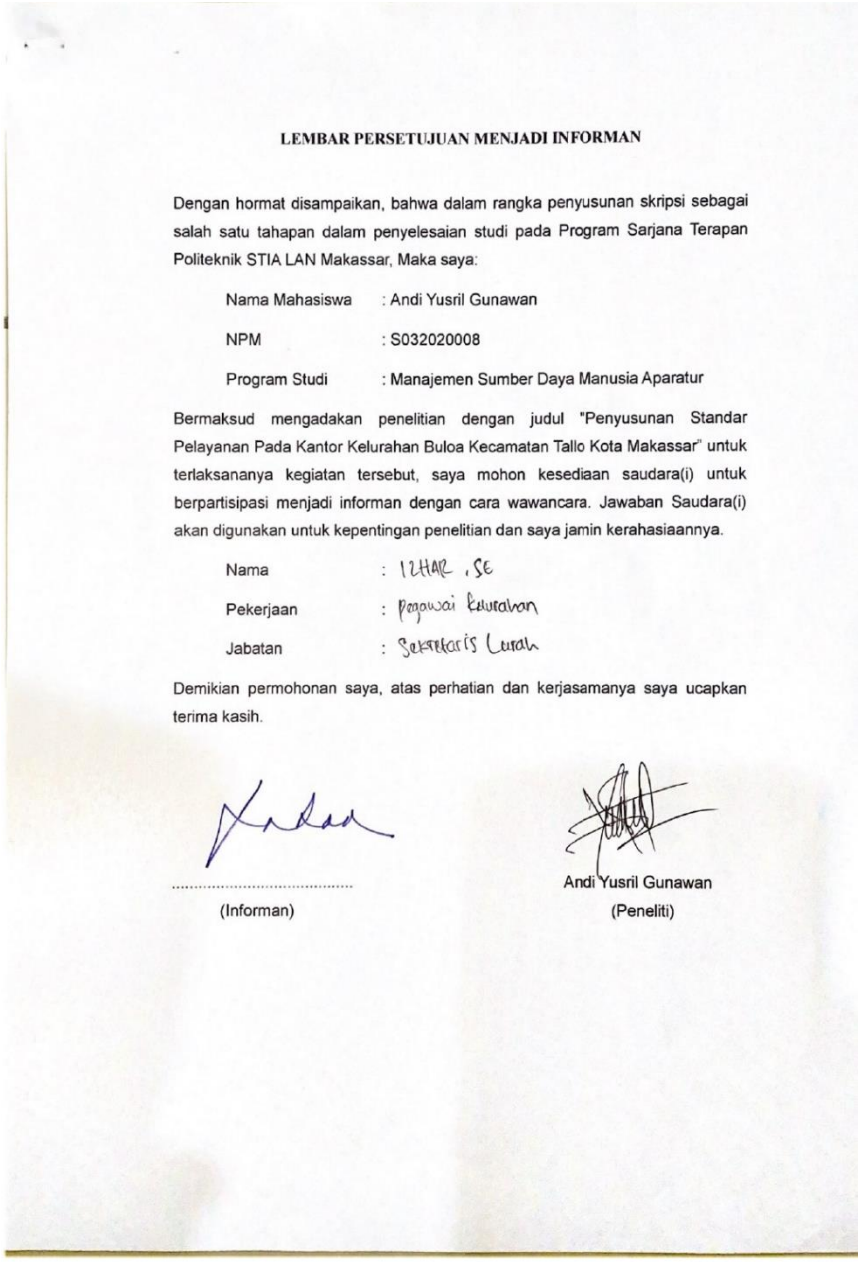
Bermaksud mengadakan penelitian di Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar. Sehubungan dengan hal dimaksud, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dapat memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian.

Demikian disampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik

Dr. Frida Chairunisa, M.Si
NIP. 19680702 199303 2 001

Lampiran 9
Lembar Persetujuan Wawancara



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat disampaikan, bahwa dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu tahapan dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Makassar, Maka saya:

Nama Mahasiswa : Andi Yusril Gunawan

NPM : S032020008

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar" untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban Saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Nama : IZHAR, SE

Pekerjaan : Pegawai Kelurahan

Jabatan : Sekretaris Lurah

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

.....
(Informan)

Andi Yusril Gunawan
(Peneliti)

1. Persetujuan Wawancara Bersama Sekretaris Lurah

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat disampaikan, bahwa dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu tahapan dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Makassar, Maka saya:

Nama Mahasiswa : Andi Yusril Gunawan

NPM : S032020008

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar" untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban Saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Nama : Rosniati Kahmadwati Sinrin

Pekerjaan : ~~IRT~~

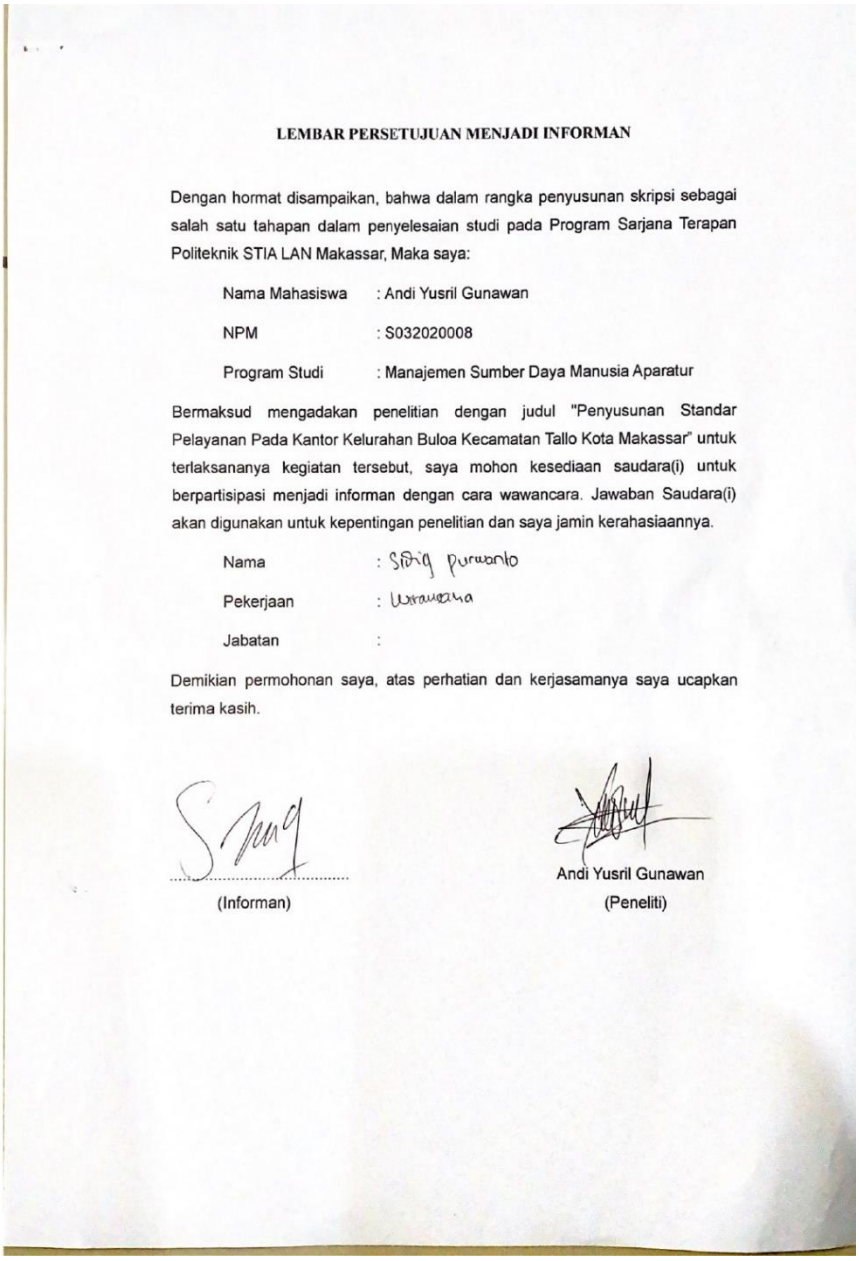
Jabatan : Staff

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

.....
(Informan)

Andi Yusril Gunawan
(Peneliti)

2. Persetujuan Wawancara Bersama Staff



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat disampaikan, bahwa dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu tahapan dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Makassar, Maka saya:

Nama Mahasiswa : Andi Yusril Gunawan

NPM : S032020008

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar" untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban Saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Nama : Sofiq purwanto

Pekerjaan : Wiraswasta

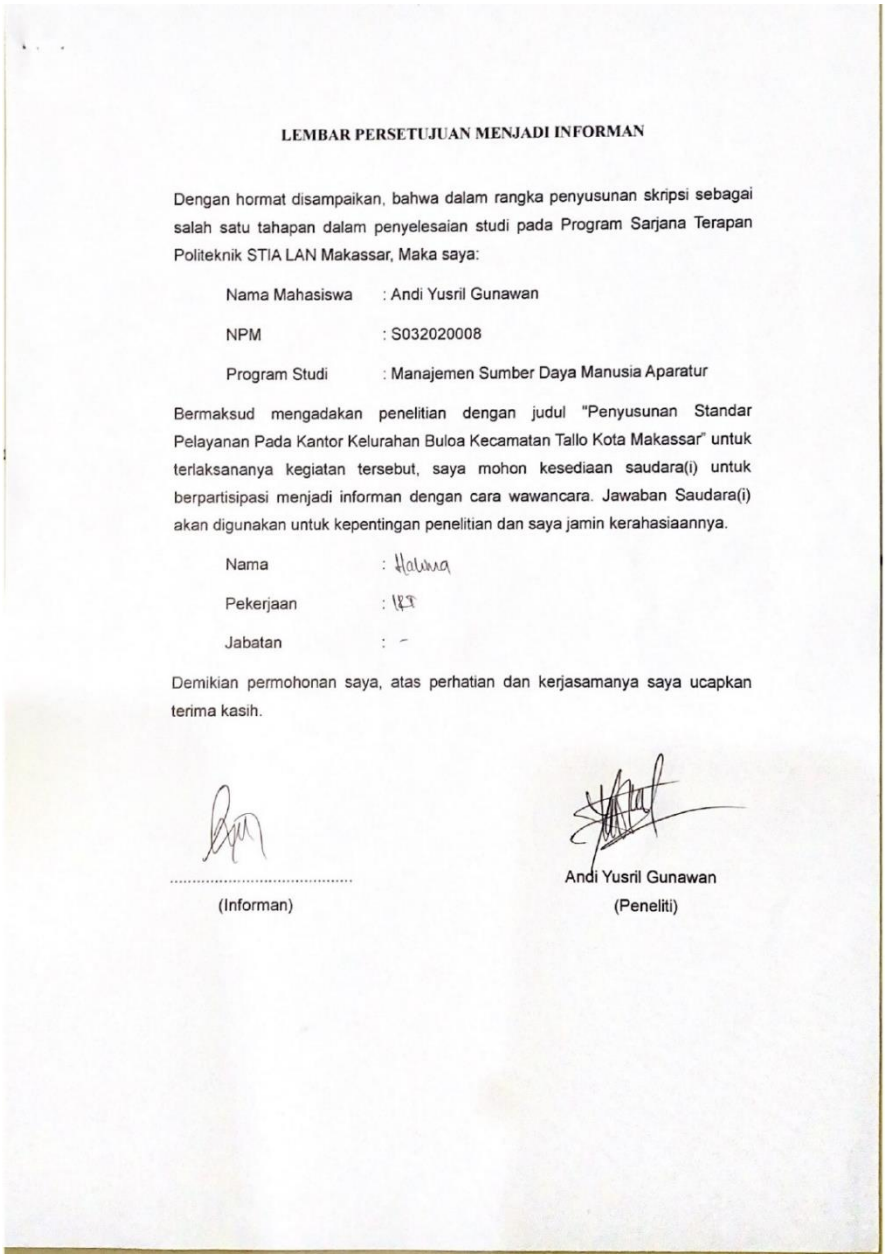
Jabatan :

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

(Informan)

Andi Yusril Gunawan
(Peneliti)

3. Persetujuan Wawancara Bersama Masyarakat Surat Keterangan Usaha



LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat disampaikan, bahwa dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu tahapan dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Makassar, Maka saya:

Nama Mahasiswa : Andi Yusril Gunawan

NPM : S032020008

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar" untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban Saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Nama : Hasmia

Pekerjaan : IRT

Jabatan : -

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

.....
(Informan)

Andi Yusril Gunawan
(Peneliti)

5. Persetujuan Wawancara Masyarakat Surat Keterangan Tidak Mampu

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Dengan hormat disampaikan, bahwa dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu tahapan dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Makassar, Maka saya:

Nama Mahasiswa : Andi Yusril Gunawan

NPM : S032020008

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar" untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban Saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Nama : Muhammad Syahid Tri Ariantho

Pekerjaan : -

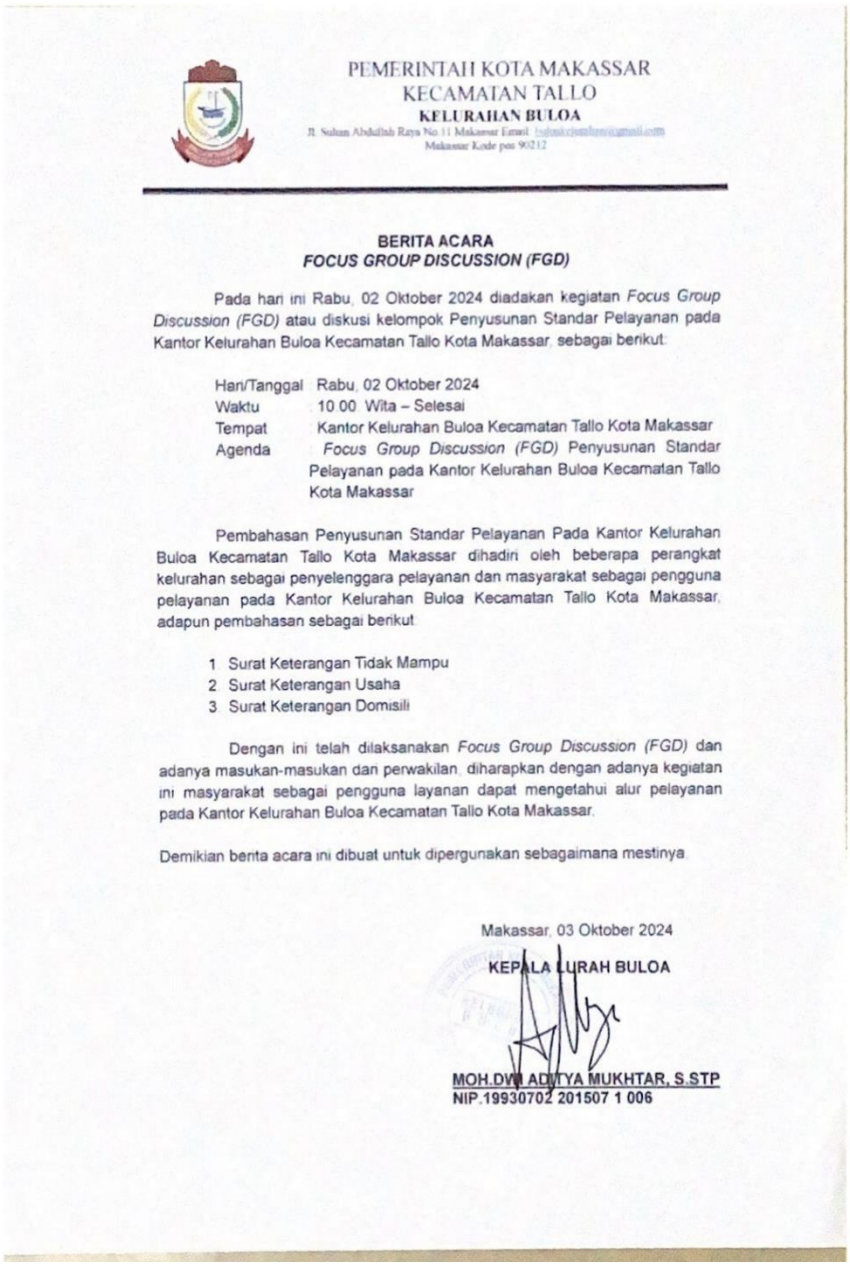
Jabatan : -

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

.....
(Informan)

Andi Yusril Gunawan
(Peneliti)

4. Persetujuan Wawancara Masyarakat Domisili



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN TALLO
KELURAHAN BULOA
Jl. Sultan Abdullah Raya No.11 Makassar Email: [illegible]
Makassar Kode pos 90212

BERITA ACARA
FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)

Pada hari ini Rabu, 02 Oktober 2024 diadakan kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* atau diskusi kelompok Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, sebagai berikut:

Hari/Tanggal : Rabu, 02 Oktober 2024
Waktu : 10.00 Wita – Selesai
Tempat : Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar
Agenda : *Focus Group Discussion (FGD)* Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar

Pembahasan Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar dihadiri oleh beberapa perangkat kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, adapun pembahasan sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Tidak Mampu
2. Surat Keterangan Usaha
3. Surat Keterangan Domisili

Dengan ini telah dilaksanakan *Focus Group Discussion (FGD)* dan adanya masukan-masukan dan perwakilan, diharapkan dengan adanya kegiatan ini masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui alur pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 03 Oktober 2024

KEPALA LURAH BULOA

MOH.DWI ADITYA MUKHTAR, S.STP
NIP.19930702 201507 1 006

Lampiran 10
Berita Acara

1. ***Focus Group Discussion*** **(FGD)**

2. Penetapan Standar Pelayanan

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN TALLO
KELURAHAN BULOA
Jl. Sultan Abdullah Raya No.11 Makassar Email: buloakelurahan@gmail.com
Makassar Kode pos 90212

BERITA ACARA
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

Pada hari Rabu, 03 Oktober 2024 diadakan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar, sebagai berikut:

Hari/Tanggal	:	Rabu, 02 Oktober 2024
Waktu	:	10.00 Wita – Selesai
Tempat	:	Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar
Agenda	:	Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar

Berdasarkan kesepakatan bersama antara perangkat kelurahan sebagai pihak penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan, menyetujui untuk ditetapkan menjadi Standar Pelayanan sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Tidak Mampu
2. Surat Keterangan Usaha
3. Surat Keterangan Domisili

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 02 Oktober 2024

KEPALA LURAH BULOA

MOH.DWI ADITYA MUKHTAR, S.STP
NIP.19930702 201507 1 006

Lampiran 11
Surat Keterangan Telah Penelitian

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN TALLO
KELURAHAN BULOA
Jl. Sultan Abdullah Raya No.11 Makassar Email: buloakelurahan@gmail.com
Makassar Kode pos 90212

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : IZHAR, SE

NIP : 19740809 201001 1 010

Jabatan : Sekretaris Lurah

Instansi : Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar

Menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Andi Yusril Gunawan

NPM : S032020008

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Kampus : Politeknik STIA LAN Makassar

Benar yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian pada Kantor/Wilayah Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar dengan judul **"Penyusunan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Buloa Kecamatan Tallo Kota Makassar".**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai kelengkapan berkas ujian skripsi mahasiswa yang bersangkutan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 07 Oktober 2024
An. LURAH BULOA
Sekretaris Lurah

IZHAR, SE
NIP. 19740809 201001 1 010

BIODATA MAHASISWA



A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap	: Andi Yusril Gunawan
NPM	: S032020008
Program Studi	: Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Tempat Tanggal Lahir	: Teminabuan, 21 November 2001
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Bapak Kandung	: Agung Gunawan, S.Sos
Ibu Kandung	: Yulianti Majid
Agama	: Islam
Alamat Rumah	: Perintis Kemerdekaan 4
Email	: azrilgunawan2101@gmail.com
Pekerjaan (Instansi)	: Politeknik STIA LAN Makassar
Alamat Instansi	: Jl. A. P Pettarani No 61, Buakana, Kec. Rappocini

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar	SD Yapis Teminabuan	2013
SLTP	MTS DDI Baru-Baru Tanga	2016
SLTA	SMK Yapis Teminabuan	2019