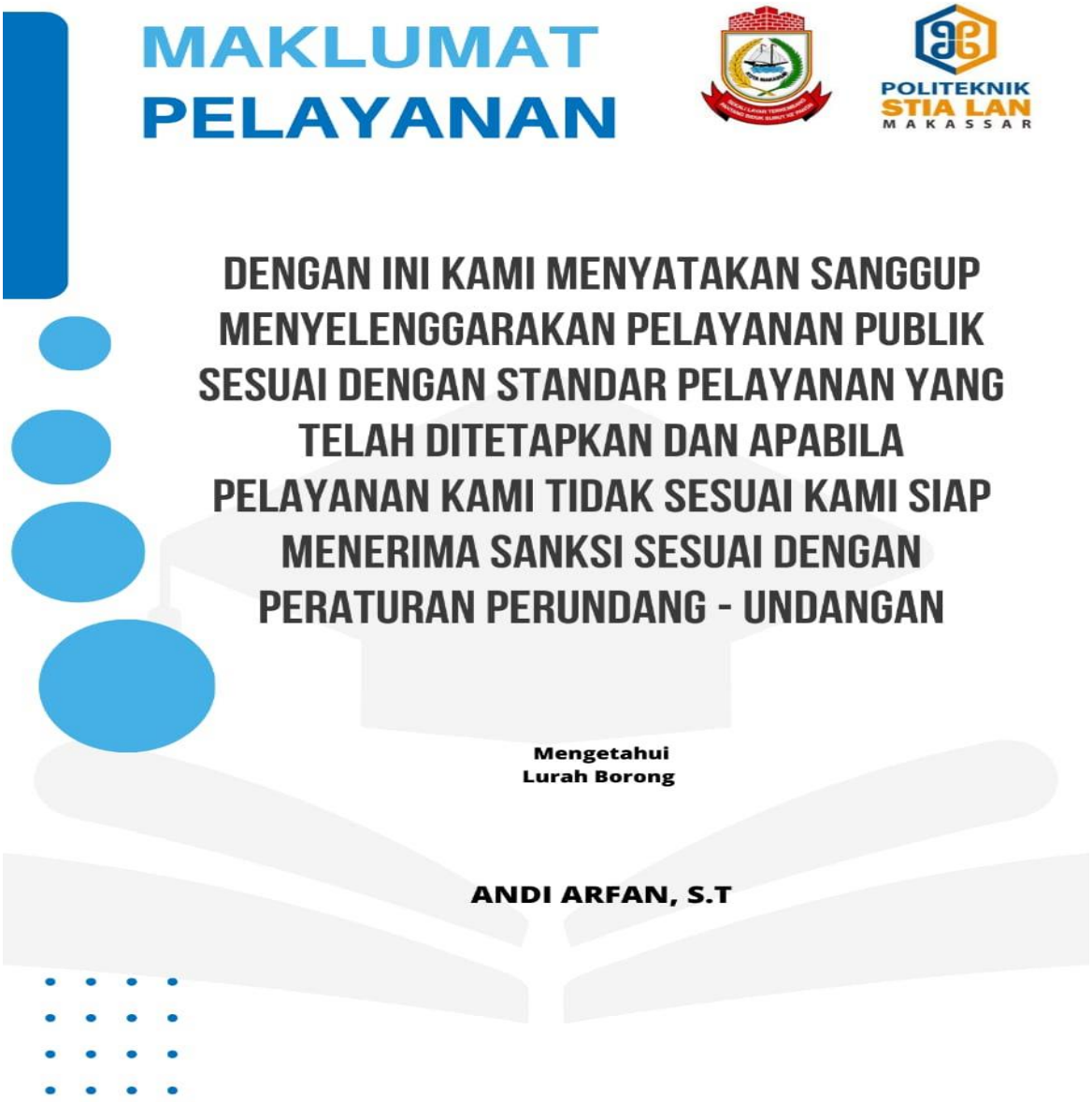
BAB V
OUTPUT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini adalah terciptanya Standar Pelayanan untuk layanan Surat Keterangan Domisili Sementara (SKDS), Surat Ketrangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU) dan Surat Keterangan Belum Menikah (SKBM). Standar Pelayanan yang telah disajikan. Komponen ini selanjutnya akan diserahkan pada Kantor Kelurahan Borong Kecamatan Manggala Kota Makassar yang akan dipublikasikan kembali setelah kegiatan *Focus Group Discussion (FGD)* yang telah dijalankan Pada tanggal 22 Oktober 2024 dan dipajang diruangan pelayanan yang bertujuan untuk menjadi panduan oleh masyarakat dalam penyelengaraan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien serta mudah dipahami oleh penerima layanan. Berikut adalah detail lengkap dari *Output*

Pembuatan Standar Pelayanan terkait dengan Maklumat Pelayanan, Standar Pelayanan, dan Infografis dari ketiga layanan tersebut yang terdapat dihalaman berikutnya.

Gambar 1. Maklumat Pelayanan



Sumber : Hasil Penelitian, 2024.

Gambar 2. Infografis Standar Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sementara



Sumber : Hasil Penelitian 2024

Gambar 3. . Dokumen Standar Pelayanan Surat Keterangan Surat Domisili Sementara

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN MANGGALA

KELURAHAN BORONG

Jl. Todopuli VI No.25 Telp. (0411) 458544 Makassar 90233

STANDAR PELAYANAN

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)*

Nama Unit Pelayanan : Pelayanan Umum

Nama Layanan : Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sementara (SKDS)

No.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Fotocopy KTP b. Fotocopy KK asal yang bersangkutan c. Surat Pengantar RT/RW d. Pelunasan PBB
2	Prosedur	a. Membuat Surat permohonan kepada ketua RT dan RW setempat b. Membawa surat pegantar dan berkas lainnya ke kantor Kelurahan c. Berkas diverifikasi kelengkapannya oleh petugas, apabila sudah lengkap akan ditindak lanjuti dan apa bila belum lengkap akan dikembalikan untuk dilengkapi d. Petugas menginput data pemohon dan mencetak Surat Keterangan Domisili Sementara disertai dengan tanda tangan pihak Kelurahan e. Pemohon menerima Surat Keterangan Domisili Sementara
3	Waktu Pelayanan	30-60 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Keterangan Domisili Sementara
6	Pengelola Pengaduan	Petugas Menyediakan Kotak Saran dan Masukan pada Kantor Kelurahan Borong Kecamatan Manggala Kota Makassar

Sumber : Hasil penelitian 2024

Lurah Borong Kecamatan Manggala

ANDI ARFAN, S.T

19790227 201412 1 001

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN MANGGALA

KELURAHAN BORONG

JL. Todopuli VI No.25 Telp. (0411) 458544 Makassar 90233

STANDAR PELAYANAN

PROSES PELAYANAN *(MANUFACTURING)*

Nama Unit Pelayanan : Pelayanan Umum

Nama Layanan : Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sementara (SKDS)

No.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan b. UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi c. Perpres No. 96 Tahun 2018 tentang pindah/datang Domisili d. Peraturan Bupati No. 18 Tahun 2018 tentang tata cara dan Persyaratan Surat Domisili
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. ATK b. Komputer c. Printer d. Jaringan Internet/Wi-Fi e. Ruang tunggu
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA dan Maksimal S1
4	Pengawasan Internal	Kepala Kelurahan dan Sekretaris Lurah
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Mematuhi Undang-Undang yang berlaku pada setiap Pelayanan Publik b. Keterbuakaan informasi kepada masyarakat c. Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pekerja	Jaminan Keamanan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku serta komitmen pada atasan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan dilakukan setiap sebulan sekali

Sumber : Hasil penelitian 2024

Lurah Borong Kecamatan Manggala

ANDI ARFAN, S.T

19790227 201412 1 001

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Gambar 4. Infografis Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mamp



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Gambar 5. Dokumen Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN MANGGALA

KELURAHAN BORONG

JL. Todopuli VI No.25 Telp. (0411) 458544 Makassar 90233

STANDAR PELAYANAN

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)*

Nama Unit Pelayanan : Pelayanan Umum

Nama Layanan : Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

No.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Fotocopy KTP b. Fotocopy KK asal yang bersangkutan c. Surat Pengantar dari RT/RW setempat
2	Prosedur	a. Membuat Surat permohonan kepada ketua RT dan RW setempat. b. Membawa surat pegantar dan berkas lainnya ke kantor Kelurahan. c. Berkas diverifikasi kelengkapannya oleh petugas, apabila sudah lengkap akan ditindak lanjuti dan apa bila belum lengkap akan dikembalikan untuk dilengkapi. d. Petugas menginput data pemohon dan mencetak Surat Keterangan Tidak Mampu disertai dengan tanda tangan pihak Kelurahan. e. Pemohon menerima Surat Keterangan Tidak Mampu.
3	Waktu Pelayanan	30-60 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Keterangan Tidak Mampu
6	Pengelola Pengaduan	Petugas Menyediakan Kotak Saran dan Masukan pada Kantor Kelurahan Borong Kecamatan Manggala Kota Makassar

Sumber : Hasil penelitian 2024

Lurah Borong Kecamatan Manggala

ANDI ARFAN, S.T

19790227 201412 1 001

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN MANGGALA

KELURAHAN BORONG

Jl. Todopuli VI No.25 Telp. (0411) 458544 Makassar 90233

STANDAR PELAYANAN

PROSES PELAYANAN *(MANUFACTURING)*

Nama Unit Pelayanan : Pelayanan Umum

Nama Layanan : Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

No.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Permenpan RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik b. UU No. 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik c. (Kemensos) Nomor 146/HUK/2013 tentang fakir miskin
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. ATK b. Komputer c. Printer d. Jaringan Internet/Wi-Fi e. Ruang tunggu
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA dan Maksimal S1
4	Pengawasan Internal	Kepala Kelurahan dan Sekretaris Lurah
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Mematuhi Undang-Undang yang berlaku pada setiap Pelayanan Publik b. Keterbuakaan informasi kepada masyarakat c. Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pekerja	Jaminan Keamanan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku serta komitmen pada atasan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan Evaluasi Kinerja dilakukan setiap sebulan sekali

Sumber : Hasil penelitian 2024

Lurah Borong Kecamatan Manggala

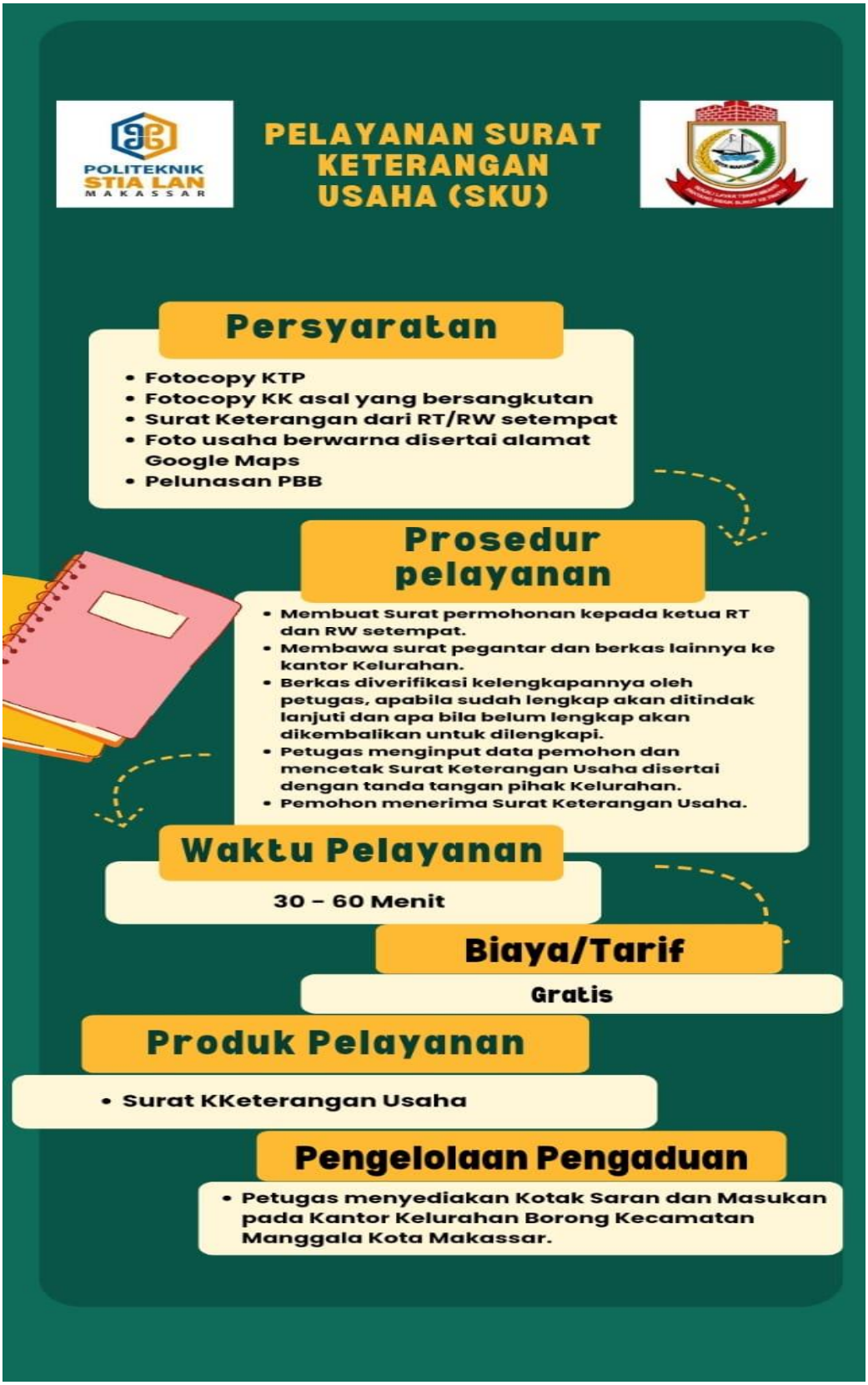
ANDI ARFAN, S.T

19790227 201412 1 001

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Gambar 6. Infografis Pelayanan Surat Keterangan Usaha

Sumber : Hasil Penelitian, 2024



Gambar 7. Dokumen Standar Pelayanan Surat Keterangan Usaha

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN MANGGALA

KELURAHAN BORONG

Jl. Todopuli VI No.25 Telp. (0411) 458544 Makassar 90233

STANDAR PELAYANAN

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN *(SERVICE DELIVERY)*

Nama Unit Pelayanan : Pelayanan Umum

Nama Layanan : Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)

No.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	URAIAN
1	Persyaratan	a. Fotocopy KTP b. Fotocopy KK asal yang bersangkutan c. Surat Pengantar dari RT/RW setempat d. Foto Usaha berwarna disertai alamat Google Maps e. Pelunasan PBB
2	Prosedur	a. Membuat Surat permohonan kepada ketua RT dan RW setempat. b. Membawa surat pegantar dan berkas lainnya ke kantor Kelurahan. c. Berkas diverifikasi kelengkapannya oleh petugas, apabila sudah lengkap akan ditindak lanjuti dan apa bila belum lengkap akan dikembalikan untuk dilengkapi. d. Petugas menginput data pemohon dan mencetak Surat Keterangan Usaha disertai dengan tanda tangan pihak Kelurahan. e. Pemohon menerima Surat Keterangan Usaha.
3	Waktu Pelayanan	30-60 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk	Surat Keterangan Usaha
6	Pengelola Pengaduan	Petugas Menyediakan Kotak Saran dan Masukan pada Kantor Kelurahan Borong Kecamatan Manggala Kota Makassar

Sumber : Hasil penelitian 2024

Lurah Borong Kecamatan Manggala

ANDI ARFAN, S.T

19790227 201412 1 001

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN MANGGALA

KELURAHAN BORONG

JL. Todopuli VI No.25 Telp. (0411) 458544 Makassar 90233

STANDAR PELAYANAN

PROSES PELAYANAN *(MANUFACTURING)*

Nama Unit Pelayanan : Pelayanan Umum

Nama Layanan : Pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU)

No.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. UU No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar perusahaan
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. ATK b. Komputer c. Printer d. Jaringan Internet/Wi-FI e. Ruang tunggu
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA dan Maksimal S1
4	Pengawasan Internal	Kepala Kelurahan dan Sekretaris Lurah
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Mematuhi Undang-Undang yang berlaku pada setiap Pelayanan Publik b. Keterbuakaan informasi kepada masyarakat c. Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pekerja	Jaminan Keamanan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku serta komitmen pada atasan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan setiap sebulan sekali

Sumber : Hasil penelitian 2024

Lurah Borong Kecamatan Manggala

ANDI ARFAN, S.T

19790227 201412 1 001

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Gambar 8. Infografis Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah



Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Gambar 9. Dokumen Standar Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR KECAMATAN MANGGALA

KELURAHAN BORONG

JL. Todopuli VI No.25 Telp. (0411) 458544 Makassar 90233

STANDAR PELAYANAN

PROSES PELAYANAN *(MANUFACTURING)*

Nama Unit Pelayanan : Pelayanan Umum

Nama Layanan : Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah (SKBM)

No.	KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. UU Perkawinan Indonesia, 2014
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. ATK b. Komputer c. Printer d. Jaringan Internet/Wi-Fi e. Ruang tunggu
3	Kompetensi Pelaksana	Minimal SMA dan Maksimal S1
4	Pengawasan Internal	Kepala Kelurahan dan Sekretaris Lurah
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Mematuhi Undang-Undang yang berlaku pada setiap Pelayanan Publik b. Keterbuakaan informasi kepada masyarakat c. Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pekerja	Jaminan Keamanan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku serta komitmen pada atasan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan setiap sebulan sekali

Sumber : Hasil penelitian 2024

Lurah Borong Kecamatan Manggala

ANDI ARFAN, S.T

19790227 201412 1 001

Sumber : Hasil Penelitian, 2024