INTISARI

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR DESA TIMBUSENG KABUPATEN GOWA

Penulis : Jihan Sephira N
Penasehat : Sitti Khadijah Herdayani

Dokumen standar pelayanan yang memberikan informasi mengenai semua proses pelayanan publik dapat membantu masyarakat sebagai panduan awal untuk mendapatkan layanan, termasuk informasi mengenai alur atau prosedur, biaya, persyaratan, dan hal lainnya. demikian, proses pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih baik. Hasil penilaian Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2023 untuk tingkat Pemerintah Kota terdapat 11 (sebelas) pemerintah kota zona kuning dengan kategori C. Hasil penilaian tahun 2023, Pemerintah Kota Makassar berada pada peringkat 61 (enam puluh satu) dari 98 (sembilan puluh delapan) Kota di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Timbuseng Kabupaten Gowa yang belum memiliki dokumen standar pelayanan, suatu keharusan bagi setiap instansi pemerintah. Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam perundang-undangan. Ketiadaan standar pelayanan ini menunjukkan bahwa Kantor Desa Timbuseng tidak memiliki pedoman yang jelas dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, serta telaah dokumen.

Hasil dari penelitian ini berupa dokumen standar pelayanan surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan beda identitas yang dapat menjadi acuan untuk melengkapi standar pelayanan pada pelayanan publik pada oleh Kantor Desa Timbuseng Kabupaten Gowa sebagai dalam memberikan layanan dan sebagai pedoman bagi masyarakat penerima layanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Desa Timbuseng