# BAB V

# *OUTPUT* PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian Standar Pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Peneliti berhasil menghasilkan *output* berupa *draf* dan dokumen Standar Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris, Surat Keterangan Pindah/Datang, Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah disesuaikan dengan pendapat penyelenggara pelayanan dan masyarakat serta berdasarkan dasar hukum yang terkait. Adanya standar pelayanan di Pemerintah Kecamatan Panakkukang ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan dengan adanya standar pelayanan dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien.

Standar pelayanan yang telah dibuat akan diserahkan kepada Pemerintah Kantor Kecamatan Panakkukang sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan juga infografis yang memuat 6 indikator *public service* dan 8 indikator yang memuat *manufacturing*. Berikut adalah draft dan infografis standar pelayanan yang akan digunakan pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

**Gambar 1**
**Dokumen Standar Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris**



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**
**KECAMATAN PANAKKUKANG**
Jl. Batua Raya 168, Telp 456054 Makassar
Kode Wilayah : 73.71.09

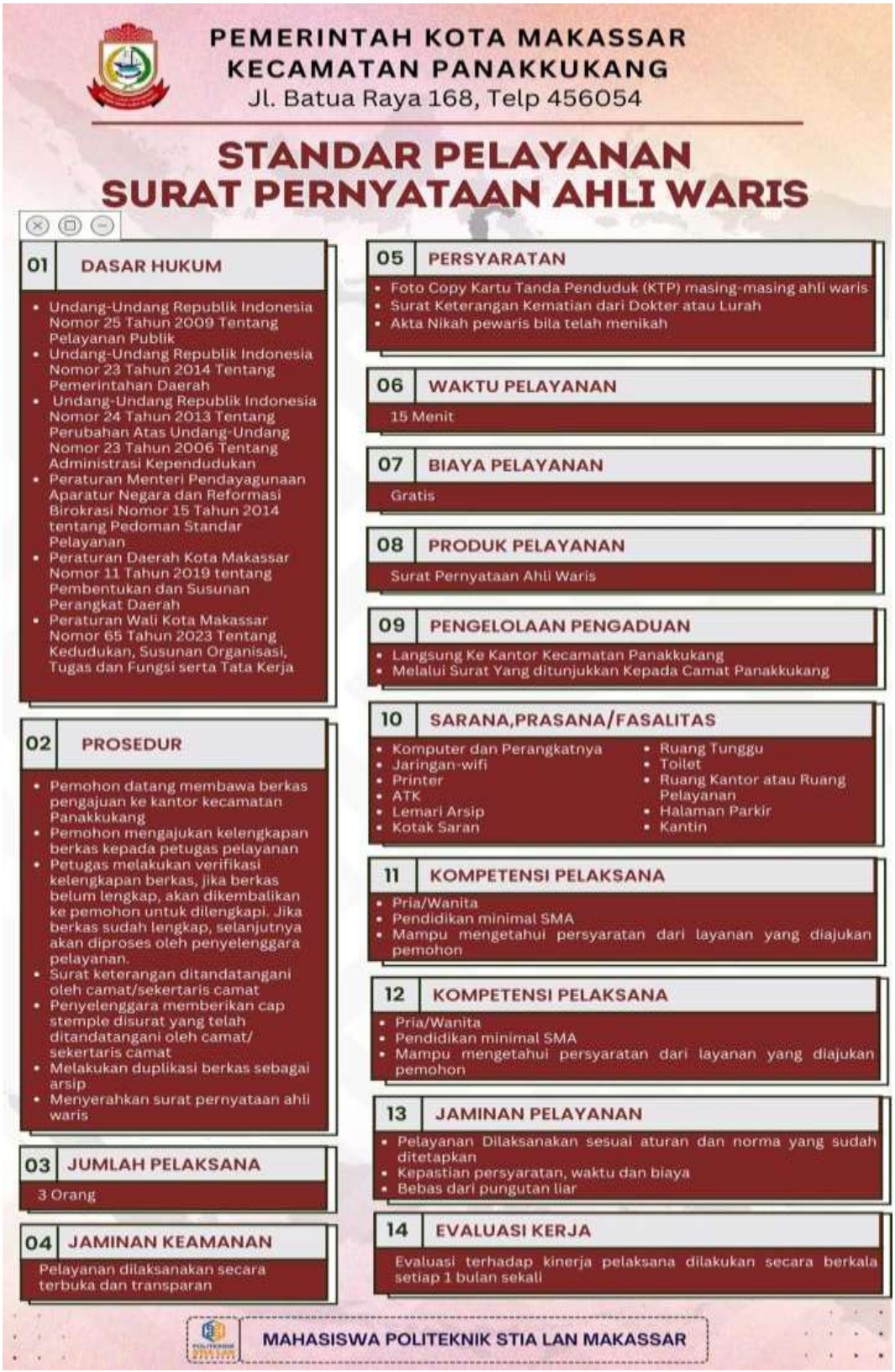
| A. | Jenis Pelayanan | Standar Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris |
|---|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah<br>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>5. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah<br>6. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 65 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja |
| 2 | Persyaratan | 1. Surat pengantar dari kelurahan<br>2. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) masing-masing ahli waris<br>3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)<br>4. Surat Keterangan Kematian dari Dokter atau Lurah<br>5. Akta Nikah pewaris bila telah menikah |
| 3 | Prosedur | 1. Pemohon datang membawa berkas pengajuan ke Kantor Kecamatan Panakkukang<br>2. Pemohon mengajukan kelengkapan berkas kepada petugas pelayanan<br>3. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas, jika berkas belum lengkap, akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Jika berkas sudah lengkap, selanjutnya akan diproses oleh penyelenggara pelayanan.<br>4. Surat keterangan ditandatangani oleh camat/sekretaris camat<br>5. penyelenggara memberikan cap stemple disurat yang telah ditandatangani oleh camat/ sekretaris camat<br>6. Melakukan duplikasi berkas sebagai arsip |
| | | 7. menyerahkan surat pernyataan ahli waris |
| 4 | Waktu Pelayanan | 15 Menit |
| 5 | Biaya Pelayanan | Gratis |
| 6 | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Pernyataan Ahli Waris |
| 7 | Pengelolaan Pengaduan | 1. Langsung Ke Kantor Kecamatan Panakkukang<br>2. Melalui Surat Yang ditunjukkan Kepada Camat Panakkukang |
| 8 | Sarana,Prasana/Fasalitas | 1. Komputer dan Perangkatnya<br>2. Jaringan-wifi<br>3. printer<br>4. ATK<br>5. Lemari Arsip<br>6. Kotak Saran<br>7. Ruang Tunggu<br>8. Toilet<br>9. Ruang Kantor atau Ruang Pelayanan<br>10. Halaman Parkir<br>11. Kantin |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Pria/Wanita<br>2. Pendidikan minimal SMA<br>3. Mampu mengetahui persyaratan dari layanan yang diajukan pemohon |
| 10 | Pengawasan Internal | 1. Camat Panakkukang<br>2. Sekretaris Camat Panakkukang<br>3. Kepala Seksi Terkait |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 3 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan Dilaksanakan sesuai aturan dan norma yang sudah ditetapkan<br>2. Kepastian persyaratan, waktu dan biaya<br>3. Bebas dari pungutan liar |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan secara terbuka dan transparan |
| 14 | Evaluasi Kinerja | Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan secara berkala setiap 1 bulan sekali |

**Makassar, 8 Oktober 2024**
**Camat Panakkukang**

**Muhammad Ari Fadli,S.STP**
**NIP. 19920120 201010 1 002**

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

**Gambar 2**
**Infografis Surat Pernyataan Ahli Waris**



Sumber: Hasil Penelitian, 2024

**Gambar 3**
**Dokumen Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah/Datang**



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**
**KECAMATAN PANAKKUKANG**
Jl. Batua Raya 168, Telp 456054 Makassar
Kode Wilayah : 73.71.09

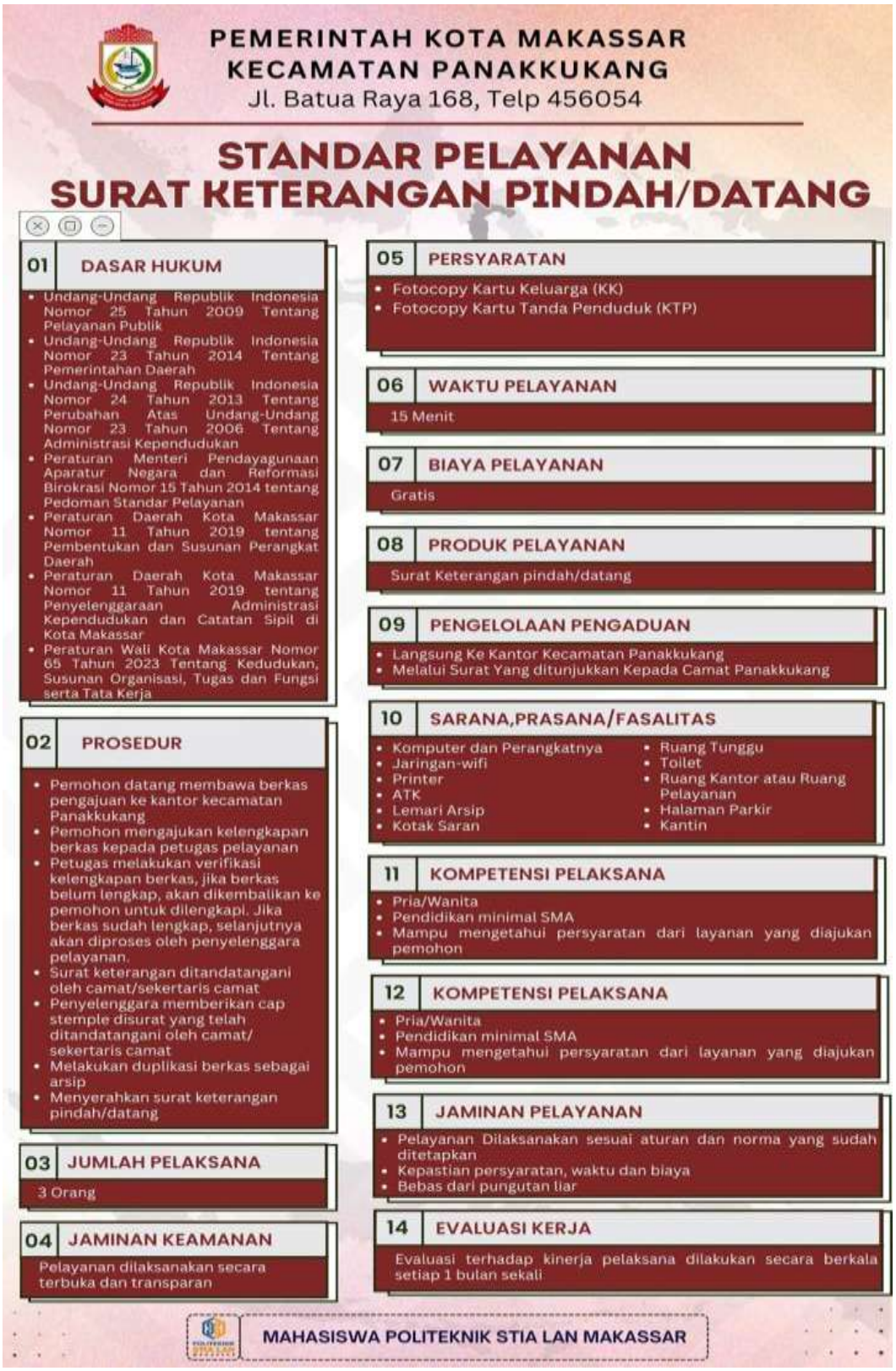
| B. | Jenis Pelayanan | Standar Pelayanan Surat Keterangan Pindah/Datang |
|---|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah<br>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>5. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah<br>6. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar<br>7. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 65 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja |
| 2 | Persyaratan | 1. Kartu Keluarga (KK)<br>2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi yang wajib KTP |
| 3 | Prosedur | 1. Pemohon datang membawa berkas pengajuan ke Kantor Kecamatan Panakkukang<br>2. pemohon mengajukan kelengkapan berkas kepada petugas pelayanan<br>3. petugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas, jika berkas belum lengkap, akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Jika berkas sudah lengkap, selanjutnya akan diproses oleh penyelenggara pelayanan.<br>6. Melakukan duplikasi berkas sebagai arsip<br>7. menyerahkan surat Keterangan Pindah/Datang kepada pemohon |
| 4 | Waktu Pelayanan | 15 Menit |
| 5 | Biaya Pelayanan | Gratis |
| 6 | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Pindah/Datang |
| 7 | Pengelolaan Pengaduan | 1. Langsung Ke Kantor Kecamatan Panakkukang<br>2. Melalui Surat Yang ditunjukkan Kepada Camat Panakkukang |
| 8 | Sarana,Prasana/Fasalitas | 1. Komputer dan Perangkatnya<br>2. Jaringan-wifi<br>3. printer<br>4. ATK<br>5. Lemari Arsip<br>6. Kotak Saran<br>7. Ruang Tunggu<br>8. Toilet<br>9. Ruang Kantor atau Ruang Pelayanan<br>10. Halaman Parkir<br>11. Kantin |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Pria/Wanita<br>2. Pendidikan minimal SMA<br>3. Mampu mengetahui persyaratan dari layanan yang diajukan pemohon |
| 10 | Pengawasan Internal | 1. Camat Panakkukang<br>2. Sekretaris Camat Panakkukang<br>3. Kepala Seksi Terkait |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 3 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan Dilaksanakan sesuai aturan dan norma yang sudah ditetapkan<br>2. Kepastian persyaratan, waktu dan biaya<br>3. Bebas dari pungutan liar |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan secara terbuka dan transparan |
| 14 | Evaluasi Kinerja | Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan secara berkala setiap 1 bulan sekali |

Makassar, 8 Oktober 2024
Camat Panakkukang

Muhammad Ari Fadli,S.STP
NIP. 19950420 201010 1 002

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

**Gambar 4**
**Infografis Surat Keterangan Pindah/Datang**




Sumber: Hasil Penelitian, 2024

**Gambar 5**
**Dokumen Standar Pelayanan Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**
**KECAMATAN PANAKKUKANG**
Jl. Batua Raya 168, Telp 456054 Makassar
Kode Wilayah : 73.71.09

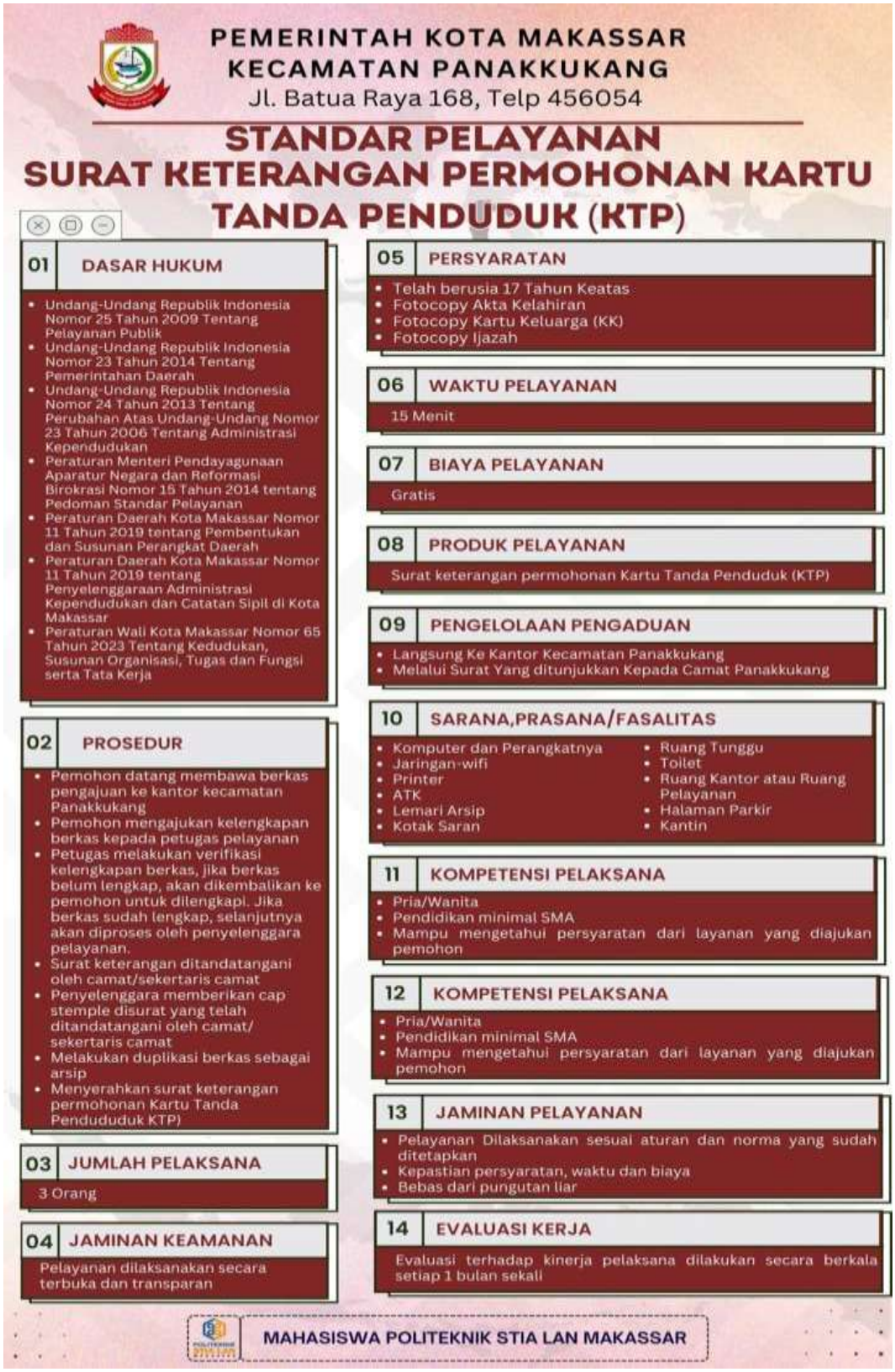
| C. | Jenis Pelayanan | Standar Pelayanan Surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) |
|---|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik<br>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah<br>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan<br>5. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah<br>6. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar<br>7. Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 65 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja |
| 2 | Persyaratan | 1. Telah berusia 17 Tahun keatas<br>2. Foto Copy Akta Kelahiran<br>3. Foto Copy Kartu Keluarga<br>4. Foto Copy Ijazah |
| 3 | Prosedur | 1. Pemohon datang membawa berkas pengajuan ke Kantor Kecamatan Panakkukang<br>2. pemohon mengajukan kelengkapan berkas kepada petugas pelayanan<br>3. petugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas, jika berkas belum lengkap, akan dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. Jika berkas sudah lengkap, selanjutnya akan diproses oleh penyelenggara pelayanan.<br>4. surat keterangan ditandatangani oleh camat/sekertaris camat |

| | | |
|---|---|---|
| | | 5. penyelenggara memberikan cap stemple diaurat yang telah ditandatangani oleh camat/ sekertaris camat<br>6. Melakukan duplikasi berkas sebagai arsip<br>7. menyerahkan surat Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada pemohon |
| 4 | Waktu Pelayanan | 15 Menit |
| 5 | Biaya Pelayanan | Gratis |
| 6 | Produk Pelayanan | Surat Keterangan Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) |
| 7 | Pengelolaan Pengaduan | 1. Langsung Ke Kantor Kecamatan Panakkukang<br>2. Melalui Surat Yang ditunjukkan Kepada Camat Panakkukang |
| 8 | Sarana,Prasana/Fasalitas | 1. Komputer dan Perangkatnya<br>2. Jaringan-wifi<br>3. printer<br>4. ATK<br>5. Lemari Arsip<br>6. Kotak Saran<br>7. Ruang Tunggu<br>8. Toilet<br>9. Ruang Kantor atau Ruang Pelayanan<br>10. Halaman Parkir<br>11. Kantin |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Pria/Wanita<br>2. Pendidikan minimal SMA<br>3. Mampu mengetahui persyaratan dari layanan yang diajukan pemohon |
| 10 | Pengawasan Internal | 1. Camat Panakkukang<br>2. Sekretaris Camat Panakkukang<br>3. Kepala Seksi Terkait |
| 11 | Jumlah Pelaksana | 3 Orang |
| 12 | Jaminan Pelayanan | 1. Pelayanan Dilaksanakan sesuai aturan dan norma yang sudah ditetapkan<br>2. Kepastian persyaratan, waktu dan biaya<br>3. Bebas dari pungutan liar |
| 13 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pelayanan dilaksanakan secara terbuka dan tranaparan |
| 14 | Evaluasi Kinerja | Evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilakukan secara berkala setiap |

9 Oktober 2024
Panakkukang

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

**Gambar 6**
**Infografis Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**




Sumber: Hasil Penelitian, 2024