

OPTIMALISASI *GOOD GOVERNANCE* MELALUI STANDARISASI PELAYANAN PUBLIK

¹Novita Maulida Ikmal, ²Indriastuti

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Publik,
Universitas Wijaya Putra Surabaya
Email: novitamaulidaikmal@uwp.ac.id

ABSTRAK

Dewasa ini isu-isu terkait pelayanan publik tampaknya masih jauh dari harapan dan harus terus ditingkatkan. Dalam mewujudkan *good governance* saat ini dibutuhkan tidak hanya pelayanan publik yang baik di tingkat pemerintahan daerah maupun pemerintahan pusat, melainkan juga dibutuhkan di tingkat pemerintahan kelurahan. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi kebaruan pelayanan publik sebagai upaya mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat (PPM) ini ialah dengan format, kegiatan diseminasi yang bekerja sama dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak dengan tema Penguatan pelayanan publik dalam mewujudkan *Good Governance* di Kantor Pemerintahan. Penguatan pelayanan publik ini difokuskan pada tiga tahap. Tahap pertama, *sharing discuss*, kegiatan FGD, dan penyusunan standarisasi pelayanan publik. Sasaran dari kegiatan ini adalah seluruh pegawai kelurahan. Dari kegiatan diseminasi dihasilkan standarisasi pelayanan publik yang telah dibuat bersama berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 36 Tahun 2012. Terdapat 4 prinsip *good governance* dalam yaitu (1) *accountability*, (2) *transparency*, (3) *participation*, (4) *effectiveness and efficiency*. Selain itu juga ditetapkan bersama Standar Operasional Prosedur (SOP) kelurahan.

Kata Kunci: *Optimalisasi, Good Governance, Pelayanan Publik, Standarisasi, SOP*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam pasal 1 ayat 1 UU No. 25 tahun 2009 adalah Segala upaya untuk memenuhi kebutuhan warga dalam bentuk barang, jasa dan administrative yang disediakan oleh penyelenggara layanan. Sedangkan menurut Permenpan No 36 Tahun 2012 pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam mewujudkan *good governance* saat ini dibutuhkan tidak hanya pelayanan publik yang baik di tingkat pemerintahan daerah maupun pemerintahan pusat, melainkan juga dibutuhkan di tingkat pemerintahan kelurahan. Sebab, masyarakat berharap agar terwujudnya *good governance* atau pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik yang responsif, transparan dan akuntabel. Dalam konteks yuridis posisi pemerintah daerah menjadi bagian integral dalam pelayanan publik secara nasional. Pemberian otonomi daerah melalui pemberlakuan Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik (Purwadi, 2019).

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan (Marande, 2017). Pada dasarnya ada beberapa jenis pelayanan publik yang ditinjau dari jenis penyediaannya: a) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi korporasi/swasta; b) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer; c) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder.

Kelurahan sendiri merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten yang berada di bawah kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan (Robial, 2017).

Dalam praktiknya terdapat beberapa factor penyebab kurang baiknya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan Pemerintah terutama pemerintah daerah. Diantaranya adalah factor Sumber Daya Manusia (SDM), factor perilaku organisasi dan kinerja birokrasi, inovasi birokrasi serta budaya birokrasi (Rohayatin et al., 2018). Sejauh ini permasalahan yang sering ditemui di Indonesia yaitu masih banyaknya oknum-oknum penyelenggara negara yang seharusnya menjadi panutan masyarakat tetapi banyak yang tersandung masalah hukum. Seharusnya *good governance* atau pemerintahan yang baik segera diwujudkan dan diberikan perhatian yang lebih serius untuk membangun Indonesia lebih baik. Untuk itu, dalam mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik perlu didukung dengan salah satu cara yang strategis melalui pelayanan publik (Firdausijah, R.Taqwaty., & Priatna, 2016). Dengan pertimbangan ini

yang kemudian menjadi analisis situasi yang mendasari kenapa penting wacana pelayanan publik yang tepat dalam mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik. Sehingga pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pelayanan publik untuk seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok-kelompok yang berkebutuhan khusus.

METODE

Dalam optimalisasikan *Good Governance* melalui Standarisasi Pelayanan Publik dilakukan dengan mempertimbangkan 4 prinsip yaitu (1) *accountability*, (2) *transparency*, (3) *participation*, (4) *effectiveness and efficiency*. Kemudian menghasilkan beberapa Standarisasi dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Babat Jerawat khususnya yang berkaitan dengan Sistem Administrasi Kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standarisasi Pelayanan Publik diimplementasikan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang perlu dilaksanakan oleh pegawai Kelurahan Babat Jerawat. Standar Operasional Prosedur (SOP) terdapat 4 (empat) jenis layanan diantaranya:

1. SOP Sekretaris Kelurahan

1) SOP Administrasi Surat Masuk










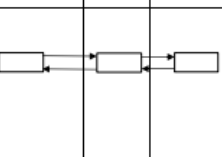


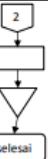
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima, mengagenda, menyertakan lembar disposisi dan menyampaikan ke Sekretaris			mulai	Surat masuk	5 menit	Surat Masuk dan Lembar disposisi	
2.	Menerima, memeriksa berkas surat, membubuhkan paraf mengetahui dan melaporkan kepada Lurah				Surat Masuk dan Lembar disposisi	3 menit	Surat Masuk dan Lembar disposisi	
3.	Menerima, menelaah, memberikan disposisi, dan menyerahkan ke JFU melalui Sekretaris untuk didistribusikan				Surat Masuk dan Lembar disposisi	3 menit	Surat Masuk dan disposisi	
4.	Menerima, mencatatat disposisi dan mendistribusikan surat masuk sesuai disposisi Lurah			selesai	Surat Masuk dan disposisi	5 menit	Surat Masuk yang telah didistribusikan sesuai disposisi	

2) SOP Administrasi Surat Keluar

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima konsep surat keluar dari Kasi/Sekretaris, menetik dan melaporkan kepada Kasi				mulai	konsep surat keluar	30 menit	Draft Surat	
2.	Menerima draf surat, meneliti, memaraf dan melaporkan kepada Sekretaris					Draft Surat	10 menit	Draft Surat	
3.	Menerima draf surat, meneliti, memaraf dan melaporkan kepada Lurah					Draft Surat	10 menit	Draft Surat	
4.	Menerima, menandatangani draft surat dan menyerahkan ke JFU untuk diproses lebih lanjut					Draft Surat	5 menit	Draft Surat	
5.	Menerima, mengagenda, memberi stempel, mendistribusikan dan mengarsipkan surat				selesai	Draft Surat	10 menit	Surat Keluar	SOP Penyimpanan Arsip

3) SOP Pelayanan Surat Keterangan

4)

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, memeriksa berkas dari pemohon, mengetik draft Surat Keterangan dan melaporkan kepada Kasi					Berkas pemohon	10 menit	Berkas pemohon, draft Surat Keterangan	SOP Administrasi Surat Masuk
2	Menerima, memeriksa berkas pemohon, memaraf draft Surat Keterangan dan melaporkan ke Sekretaris, jika berkas tidak lengkap dikembalikan kepada Pemohon melalui JFU					Berkas pemohon, draft Surat Keterangan	5 menit	Berkas pemohon, draft Surat Keterangan	
4	Menerima, memeriksa berkas pemohon, memaraf draft Surat Keterangan dan melaporkan ke Lurah					Berkas pemohon, draft Surat Keterangan	5 menit	Berkas pemohon, draft Surat Keterangan	
5	Menerima, menandatangani draft Surat Keterangan dan memberikan arahan kepada JFU					Berkas pemohon, draft Surat Keterangan	5 menit	Berkas pemohon, draft Surat Keterangan	
6	Menerima, memberi stempel, mengagenda, mengarsipkan dan menyampaikan Surat Keterangan ke Pemohon					Berkas pemohon, draft Surat Keterangan	5 menit	Surat Keterangan	SOP Penyimpanan Arsip
2	Menerima disposisi lurah dan memberikan disposisi kepada Kasi untuk menindaklanjuti					Surat masuk dari Kecamatan dan disposisi	5 menit	Surat masuk dari Kecamatan dan disposisi	
3	Menerima Disposisi, menyusun formulir usulan tentang pemberdayaan masyarakat (tentang fisik dan non fisik), menyampaikan penjelasan kepada calon peserta musrenbang tentang pengisian, menghimpun data usulan, melakukan rekap, dan melaporkan kepada Sekretaris					Surat masuk dari Kecamatan dan disposisi	1500 menit	usulan update data Penerima Hibah dan Draft Surat Pengantar	
4	Menerima, meneliti, dan melaporkan kepada Lurah					usulan update data Penerima Hibah dan Draft Surat Pengantar yang telah diparaf	5 menit	usulan update data Penerima Hibah dan Draft Surat Pengantar yang telah diparaf	
5	Menerima Laporan dan melaksanakan Musrenbang serta membuat berita acara dan Musrenbang memberikan perintah pada Sekretaris untuk membuat Notulen					usulan update data Penerima Hibah dan Draft Surat Pengantar yang telah diparaf	5 menit	usulan update data Penerima Hibah dan Draft Surat Pengantar yang telah ditandatangani	SOP Penyelenggaraan Rapat
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
6	Membuat Notulen hasil pelaksanaan Rapat, Berita acara serta pembentukan delegasi					usulan update data Penerima Hibah dan Draft Surat Pengantar yang telah ditandatangani		Notulen Hasil Rapat, Berita Acara dan pembentukan delegasi untuk musrenbang kecamatan	
7	Menerima, Meneliti, dan menandatangani berita acara notulen rapat dan surat pengantar pembentukan delegasi								
8	menerima, mengarsipkan serta mengirimkan berita acara dan surat pembentukan delegasi kepada Kecamatan					Notulen Hasil Rapat, Berita Acara dan pembentukan delegasi untuk musrenbang kecamatan	10 menit	Berita Acara dan pembentukan delegasi untuk musrenbang kecamatan	SOP administrasi surat keluar

2. SOP Kasie Pemerintahan

1) SOP Pelayanan Pengantar Permohonan Akta Kelahiran

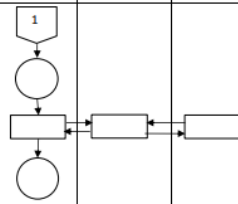
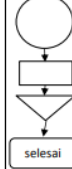
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, Meneliti berkas permohonan, Menyampaikan pada Kasi Pemerintahan, dan memberikan Formulir Kelahiran kepada pemohon untuk diisi				JFU mulai	Berkas Pemohon dan Formulir	4 menit	Berkas Pemohon dan Formulir yang telah diisi	
2	Menerima, memverifikasi berkas pemohon jika berkas pemohon sudah sesuai ketentuan maka diberikan stempel nama Lurah pad Formulir serta menyampaikan kepada Sekretaris					Berkas Pemohon dan Formulir	2 menit	Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di paraf	
3	Menerima, memaraf dan menyampaikan pada Lurah untuk ditandatangani					Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di paraf	2 menit	Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di paraf	
4	Menerima, menandatangani dan memberi arahan kepada JFU melalui Sekretaris					Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di paraf	2 menit	Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di tanda tangani	
5	Menerima, meregister, dan menyerahkan Formulir ke pemohon, serta mengarsipkan				JFU selesai	Berkas Pemohon, Surat Keterangan, dan Formulir yang telah di tanda tangani	5 menit	Pemohon, Surat Keterangan, dan Formulir yang telah di tanda tangani	

2) SOP Pelayanan Pengantar Permohonan Akta Kematian

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, Meneliti berkas permohonan, Menyampaikan pada Kasi Pemerintahan, dan memberikan Formulir Kematian kepada pemohon untuk diisi				JFU mulai	Berkas Pemohon dan Formulir	4 menit	Berkas Pemohon dan Formulir yang telah diisi	
2	Menerima, memverifikasi berkas pemohon jika berkas pemohon sudah sesuai ketentuan maka diberikan stempel nama Lurah pad Formulir serta menyampaikan kepada Sekretaris					Berkas Pemohon dan Formulir	2 menit	Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di paraf	
3	Menerima, memaraf dan menyampaikan pada Lurah untuk ditandatangani					Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di paraf	2 menit	Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di paraf	
4	Menerima, menandatangani dan memberi arahan kepada JFU melalui Sekretaris					Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di paraf	2 menit	Berkas Pemohon dan Formulir yang telah di tanda tangani	







3) SOP Legalisasi Surat Pernyataan Ahli Waris

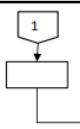
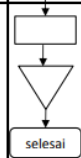
No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, meneliti berkas dari pemohon untuk dicek kelengkapan dan disampaikan kepada Kasi Pemerintahan				JFU mulai	Berkas pemohon	5 menit	Berkas pemohon	
2	melakukan verifikasi berkas , Jika berkas pemohon sudah sesuai dengan ketentuan maka akan diparaf dan diproses lebih lanjut, jika berkas pemohon belum sesuai makas akan dikembalikan kepada pemohon melalui JFU					Berkas pemohon dan lembar verifikasi	60 menit	Berkas Pemohon dan Hasil verifikasi	
3	Menerima berkas dari Kasi Pemerintahan, meneliti, memberi paraf , berkoordinasi dengan ahli waris untuk menentukan jadwal sidang ahli waris dan melaporkan jadwal sidang ahli waris kepada Lurah					Berkas Pemohon dan Hasil verifikasi	30 Menit	Jadwal sidang	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Melaksanakan sidang bersama ahli waris serta melegalisasi surat pernyataan ahli waris dari hasil sidang dan menyerahkan pada Kasi Pemerintahan					Jadwal sidang	120 menit	Notulen, Dokumentasi, dan surat pernyataan yang telah dilegalisasi oleh Lurah	
6	melaksanakan register dan menyampaikan surat pernyataan ahli waris yang sudah di legalisasi pada pemohon serta mengarsipkan					Notulen, Dokumentasi, dan surat pernyataan yang telah dilegalisasi oleh Lurah	15 menit	Surat Pernyataan ahli waris yang telah dilegalisasi dan diregister	


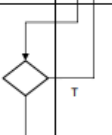


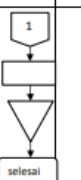
3. SOP Kasie Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial

1) SOP Surat Keterangan Gugatan Cerai


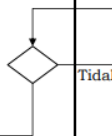


No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, meneliti berkas pemohon, dan menyampaikan pada Kasi					Berkas Pemohon	1 menit	Berkas Pemohon	
2	Menerima, memeriksa, apabila berkas sesuai maka akan memerintahkan kepada JFU untuk membuat draft surat keterangan dan jika berkas tidak sesuai maka akan dikembalikan pada pemohon melalui JFU					Berkas Pemohon	1 menit	Berkas Pemohon	
3	Menerima, mengetik draft Surat Keterangan, dan menyampaikan kepada Kasi					Berkas Pemohon	3 menit	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	
4	Menerima, meneliti, memaraf draft surat keterangan gugat cerai, dan menyampaikan pada Sekretaris					Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	1 menit	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	
5	Menerima, meneliti, memaraf draft surat keterangan gugat cerai, dan menyampaikan pada Lurah					Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	1 menit	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
6	Menerima, meneliti, menandatangani surat keterangan gugat cerai, dan menyerahkan pada JFU					Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	1 menit	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan yang telah ditandatangani	
7	Menerima, Memberikan stempel, meregister, dan menyampaikan surat yang telah ditandatangani Lurah kepada pemohon untuk disampaikan pada Kecamatan					Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan yang telah ditandatangani	2 menit	Surat Keterangan yang telah ditandatangani dan diarsipkan	SOP Penyimpanan Arsip

2) Pelayanan Administrasi Nikah

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, memeriksa kelengkapan berkas pemohon, dan menyampaikan pada Kasi					Berkas pemohon	1 menit	Berkas pemohon	
2	Menerima, memeriksa berkas apabila berkas sesuai ketentuan maka akan membuat Draft Surat Administrasi Nikah, memaraf, menyampaikan kepada Sekretaris dan jika belum sesuai ketentuan maka akan dikembalikan kepada pemohon melalui JFU					Berkas pemohon	10 menit	Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Nikah (N1-N7)	
3	Menerima, memeriksa berkas pemohon, memberikan paraf, dan menyampaikan kepada Lurah					Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Nikah (N1-N7)	1 menit	Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Nikah (N1-N7)	
4	Menerima, memeriksa, menandatangani Administrasi Nikah, dan menyerahkan kepada JFU.					Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Nikah (N1-N7)	1 menit	Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Nikah (N1-N7) yang telah ditandatangani	
5	Menerima, meregister dan menyampaikan berkas persyaratan nikah yang telah ditandatangani Lurah kepada Pemohon serta mengarsipkannya					Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Nikah (N1-N7) yang telah ditandatangani	2 menit	Berkas pemohon dan Surat Administrasi Nikah (N1-N7) yang telah ditandatangani	

3)

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, memeriksa kelengkapan berkas pemohon, dan menyampaikan pada Kasi					Berkas pemohon	1 menit	Berkas pemohon	
2	Menerima, memeriksa berkas apabila berkas sesuai ketentuan maka akan membuat Draft Surat Administrasi Rujuk, memaraf, menyampaikan kepada Sekretaris dan jika belum sesuai ketentuan maka akan dikembalikan kepada pemohon melalui JFU					Berkas pemohon	10 menit	Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Rujuk	
3	Menerima, memeriksa berkas pemohon, memberikan paraf, dan menyampaikan kepada Lurah					Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Rujuk	1 menit	Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Rujuk	
4	Menerima, memeriksa, menandatangani Administrasi Rujuk, dan menyerahkan kepada JFU.					Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Rujuk	1 menit	Berkas pemohon dan Draft Surat Administrasi Rujuk yang telah ditandatangani	

4. SOP Kasie Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum

1) SOP Pengantar Surat Keterangan Izin Usaha

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, memeriksa Berkas Pemohon, dan melaporkan kepada Kasi				JFU	Berkas pemohon	2menit	Berkas pemohon	
2	Menerima, memeriksa berkas pemohon, melakukan cek lokasi, jika tidak sesuai dengan ketentuan maka akan dikembalikan kepada pemohon melalui JFU, jika sesuai ketentuan maka akan memerintahkan JFU untuk membuat Draft Surat Keterangan Izin Usaha			Kasi	JFU	Berkas pemohon	60 menit	Berkas pemohon	
3	Menerima perintah dan membuat draft surat keterangan Izin Usaha				JFU	Berkas Pemohon	5 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha	
4	Menerima, memeriksa berkas pemohon, memaraf draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha dan melaporkan ke Sekretaris			Kasi	JFU	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha	1 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha yang telah diparaf	
5	Menerima, memeriksa berkas pemohon, memaraf draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha dan melaporkan ke Lurah	Lurah			JFU	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha yang telah diparaf	1 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha yang telah diparaf	
6	Menerima, menandatangani draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha dan menyerahkan ke staf untuk diproses lebih lanjut		Sekretaris		JFU	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha yang telah diparaf	1 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha yang telah ditandatangani	
7	Menerima, mengagenda, memberi cap stempel, mengarsipkan dan menyerahkan Pengantar surat keterangan Izin Usaha kepada pemohon				JFU	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha yang telah ditandatangani	3 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Usaha yang telah ditandatangani dan diarsipkan	SOP Penyimpanan Arsip

2) SOP Pengantar Surat Keterangan IMB

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, memeriksa Berkas Pemohon, dan melaporkan kepada Kasi				JFU mulai	Berkas pemohon	2menit	Berkas pemohon	
2	Menerima, memeriksa berkas pemohon, melakukan cek lokasi, jika tidak sesuai dengan ketentuan maka akan dikembalikan kepada pemohon melalui JFU, jika sesuai ketentuan maka akan memerintahkan JFU untuk membuat Draft Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan				JFU Decision Y T	Berkas pemohon	60 menit	Berkas pemohon	
3	Menerima perintah dan membuat draft surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan				JFU	Berkas Pemohon	5 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Baneunan	
4	Menerima, memeriksa berkas pemohon, memaraf draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan dan melaporkan ke Sekretaris				JFU 1	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan	1 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan yang telah diparaf	
5	Menerima, memeriksa berkas pemohon, memaraf draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan dan melaporkan ke Lurah		Lurah 1		JFU	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan yang telah diparaf	1 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan yang telah diparaf	
6	Menerima, menandatangani draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan dan menyerahkan ke staf untuk diproses lebih lanjut		Lurah Decision Y T		JFU	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan yang telah diparaf	1 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditandatangani	
7	Menerima, mengagenda, memberi cap stempel, mengarsipkan dan menyerahkan Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan kepada pemohon				JFU selesai	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditandatangani	3 menit	Berkas Pemohon, draft Pengantar surat keterangan Izin Mendirikan Bangunan yang telah ditandatangani dan diarsipkan	SOP Penyimpanan Arsip

3) SOP Pelayanan Pengantar SKCK

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Lurah	Sekretaris	Kasi	JFU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima, meneliti berkas pemohon, dan menyampaikan pada Kasi				JFU mulai	Berkas Pemohon	1 menit	Berkas Pemohon	
2	Menerima, memeriksa, apabila berkas sesuai maka akan memerintahkan kepada JFU untuk membuat draft surat keterangan dan jika berkas tidak sesuai maka akan dikembalikan pada pemohon melalui JFU				JFU Decision	Berkas Pemohon	1 menit	Berkas Pemohon	
3	Menerima, mengetik draft Surat Keterangan, dan menyampaikan kepada Kasi				JFU	Berkas Pemohon	3 menit	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	
4	Menerima, meneliti, memaraf draft surat keterangan gugat cerai, dan menyampaikan pada Sekretaris				JFU	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	1 menit	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	
5	Menerima, meneliti, memaraf draft surat keterangan gugat cerai, dan menyampaikan pada Lurah		Lurah 1		JFU	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	1 menit	Berkas Pemohon dan draft Surat Keterangan	

SIMPULAN

Berdasarkan analisis perumusan dan tujuan adanya kegiatan pemberdayaan masyarakat, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat 4 (empat) prinsip *good governance* yang perlu dilaksanakan dalam pelayanan publik diantaranya, (1) *accountability*, (2) *transparency*, (3) *participation*, (4) *effectiveness and efficiency*. Salah satu ciri dari pelayanan prima oleh kelurahan adalah dengan menetapkan standarisasi pelayanan publik melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dituangkan dalam 4 (jenis) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, diantaranya adalah (1) SOP Sekretaris Kelurahan, yang mengurus perihal surat masuk dan keluar; (2) SOP Kasie Pemerintahan, yang melayani surat permohonan; (3) SOP Kasie Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, yang mengurus administrasi perihal pernikahan dan cerai; (4) SOP Kasie Pembangunan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, yang mengurus surat pengantar izin usaha dll.

Dengan dibentuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) diharapkan pelayanan kelurahan tidak lagi dirasa berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Tentu dalam pelaksanaannya perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah dibentuk, sehingga kedua pihak bisa menjalankan kegiatan administrasi kependudukan dengan mudah dan lancar. Hal ini juga sudah didukung dengan adanya sistem / aplikasi yang menaungi segala kebutuhan masyarakat.

UACAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada Tim Pengabdian kepada masyarakat yang telah memungkinkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kelurahan Babat Jerawat Kota Surabaya ini terlaksana dengan baik hingga sekarang, yaitu para dosen dan mahasiswa, serta sekaligus Tim dari Kantor Imigrasi Tanjung Perak Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

- Purwadi. (2019). Analisis kualitas pelayanan di kantor kelurahan. *Ensains Jjournal*, 2(2), 162–171.
- Robial, D. F. (2017). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik. *Manajemen Ekonomi*, 1–15. <https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintah-kelurahan-dalam-mewujudkan-kepemerintahan-yang-baik-studi-di-ke>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>

-
- Firdausijah, R. Taqwy., & Priatna, A. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Ilmiah Administratie*, vol.8(no.1), pp.33-39.
- Purwadi. (2019). Analisis kualitas pelayanan di kantor kelurahan. *Ensains Jjournal*, 2(2), 162–171.
- Robial, D. F. (2017). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik. *Manajemen Ekonomi*, 1–15. <https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintah-kelurahan-dalam-mewujudkan-kepemerintahan-yang-baik-studi-di-ke>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>