

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN DI WILAYAH KOTA KEDIRI

Mulyanto Nugroho¹, Abdul Halik²

¹Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
e-mail : nugcak@gmail.com

²Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
e-mail : haidadoel2@yahoo.com

Abstrak

Hakekat perubahan ketatalaksanaan diarahkan untuk melakukan penataan tata laksana instansi pemerintah yang efektif dan efisien. Salah satu upaya pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan. Penyelenggaraan pemerintahan lebih banyak diserahkan kepada pemerintah daerah seluas-luasnya dengan maksud adalah untuk menggali berbagai potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut, dan untuk meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik, benar dan cepat. Pemerintah daerah dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan kebutuhan masyarakat. Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang dilayani. Tata cara pelayanan yang dikehendaki, diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*). Untuk memenuhi yang diinginkan dan harapan masyarakat yang dilayani, penyedia layanan harus lebih dekat (*closer*), lebih cepat (*faster*) dan lebih baik (*better*). Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsesus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Key word: Standar pelayanan publik

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan profesional pegawai negeri dalam bidang administrasi, maka perlu adanya pembenahan administrasi pemerintahan perlu adanya kebijakan Reformasi Birokrasi di Indonesia adalah untuk membangun profil dan perilaku aparatur negara yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui perubahan pola pikir (mind set) dan budaya kerja (culture set) dalam sistem manajemen pemerintahan. Reformasi Birokrasi mencakup delapan area perubahan utama pada instansi pemerintah di pusat dan daerah, meliputi: organisasi, tata laksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, mind set dan culture set aparatur. Pada hakekatnya perubahan ketatalaksanaan diarahkan untuk melakukan penataan tata laksana instansi pemerintah yang efektif dan efisien. Salah satu upaya pelayanan publik adalah 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan Berjenjang adalah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan secara bertingkat dengan menyediakan kelas-kelas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memberikan pilihan kepada masyarakat pengguna pelayanan dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan proporsionalitas. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.

Dalam kaitan tersebut maka perlu mengacu pada undang-undang republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Untuk menghadapi setiap tantangan, maka butuh kesepakatan dan komitmen sangat penting bahwa penyelenggaraan pemerintahan baik tingkat pusat, provinsi dan kota harus berdasarkan pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baru yakni berdasarkan seperangkat undang-undang yang memiliki semangat reformasi dan perubahan.

Penyelenggaraan pemerintahan lebih banyak diserahkan kepada pemerintah daerah seluas-luasnya dengan maksud adalah untuk menggali berbagai potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut, dan untuk meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat secara baik, benar dan cepat. Pemerintah daerah dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan kebutuhan masyarakat. Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang dilayani. Tata cara pelayanan yang dikehendaki, diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat (faster), lebih murah (cheaper) dan lebih baik (better). Untuk memenuhi yang diinginkan dan harapan masyarakat yang dilayani, penyedia layanan harus lebih dekat (closer), lebih cepat (faster) dan lebih baik (better).

Menurut Undang-undang yang berlaku maka pemerintah daerah yang baru, proses penyelenggaraan pemerintahan mengharuskan terjadinya perubahan dan perbaikan dalam visi, misi, pendekatan dan strategi dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Perubahan yang dimaksudkan adalah sebagai respon adanya tuntutan dan perubahan paradigma pembangunan yang lebih berorientasi pada masyarakat serta peningkatan pelayanan pada masyarakat yang efisien dan profesional. Menurut UNDP (dalam Sedarmayanti ; 2003) menyebutkan bahwa karakter penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada " Good governance" memiliki ciri-ciri sebagai berikut : Participation, rule of law, transparency, Responsivness, consensus

orientation, effectiveness and efficiency, accountability and strategic vision. Penyelenggaraan Negara harus didasarkan atas azas yakni azas kepastian hukum, azas tertip penyelenggaraan Negara, azas kepentingan umum, azas keterbukaan, azas proporsionalitas, azas profesionalitas dan azas akuntabilitas.

Perubahan semangat penyelenggaraan pemerintahan daerah diatas, maka pemerintahan daerah harus mampu untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga kesan birokrasi pemerintah yang lamban, berbelit-belit dan kurang ramah dapat dihapuskan. Salah satu strategi dalam melakukan reformasi birokrasi adalah dengan melakukan perubahan sistem tata kelola pemerintahan, selain melakukan perbaikan sumberdaya manusia maupun kepelembagaannya. Tata kelola pemerintahan harus memberikan jaminan terhadap kepastian sistem pengelolaan pemerintahan harus mampu memberikan jaminan kepada petugas pelaksana didalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dalam rangka perwujudan azas profesionalitas.

Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri merupakan salah satu lembaga pelayanan di Kota Kediri sangat diharapkan agar menjadi ujung tombak dalam memberi pelayanan kepada masyarakat yang berlandaskan prinsip-prinsip good governance. Kepastian dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu langkah awal yang dapat menjamin pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk itu, upaya yang harus dilakukan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan “ menyusun standar pelayanan publik (SPP) pada Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri sebagai penyelenggara pemerintahan. Penyusunan standar pelayanan publik (SPP) ini diharapkan agar Kelurahan Ngronggo, Kecamatan Kota, Kota Kediri, mampu memberikan jaminan pengelolaan pelayanan pada masyarakat secara pasti, transparan, cepat dan professional, sehingga masyarakat menjadi senang dan mau terjun sendiri..

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Standar

Menurut (Reyers, 1983), Standar adalah suatu pedoman atau model yang disusun dan disepakati bersama serta dapat diterima pada suatu tingkat praktek untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Elly Erawati, dkk, (2010) pengertian standar didefinisikan sebagai “Pernyataan tertulis yang berisi spesifikasi atau rincian tentang sesuatu hal khusus yang memperlihatkan tujuan, cita-cita, keinginan, kriteria, ukuran, patokan, dan pedoman”. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsesus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya (Peraturan pemerintah nomor 102 tahun 2000).

2.2. Pelayanan

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2006) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Menurut Anita dan Retno (2004) pengertian pelayanan adalah “Kegiatan yang dilakukan seseorang atau perusahaan untuk memberikan nilai pada konsumen berdasarkan sumber dari mark plus”. Pelayanan adalah

aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu: (a) Adanya rasa cinta dan kasih sayang. Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat. (b) Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini. (c) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.

Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan berkepentingan untuk membantu orang yang membutuhkan bantuan, proses ini disebut pelayanan. Sistem pelayanan yang baik terdiri dari tiga elemen, yakni : (1) Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan. (2) Sumber daya manusia yang memberikan layanan. (3) Sistem pelayanan, prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik yang memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

2.3. Publik

Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan bersih berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Publik menurut (Herbert Blumer, 1969) juga diartikan sebagai sekelompok orang yang (1) dihadapkan pada suatu permasalahan, (2) berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, (3) terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu.

2.4. Standar pelayanan publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU No. 25 tahun 2009 tersebut, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan

pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

2.5. Kualitas pelayanan publik.

Beberapa karakteristik kualitas pelayanan menurut Nasir dalam Tjandra, dkk (2005) sebagai berikut : (1) Ketepatan waktu pelayanan. (2) Akseibilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa meliputi lokasi, keterjangkauan waktu operasi (waktu pelayanan yang cukup memadai), keberadaan pegawai pada saat konsumen memerlukan jasa publik. (3) Akurasi pendampingan/pelayanan jasa yang diberikan. (4) Sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan. (5) Kecukupan informasi yang diseminasikan kepada pengguna potensial. (6) Kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen (7) Kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa publik yang diberikan (8) Kepuasan konsumen terhadap jasa publik secara keseluruhan. Selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan Keputusan Nomor : 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam Pedoman ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

2.6. Tujuan standar pelayanan publik.

Tujuan penyusunan standar pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan publik bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (trust) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya

3. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala, Atau frekuensi adanya pengaruh tertentu antara suatu gejala lain dalam masyarakat (Indriantoro dan supomo, 1999 : 143)

3.2. Teknik pengumpulan data.

Prosedur pengambilan dan pengumpulan data penelitian melalui tahapan mulai dari perancangan standar pelayanan publik dan menyebarkan pada pejabat yang dituju. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder adalah sebagai berikut :

- a. Observasi
Melakukan observasi dan survei di lokasi di Kota Kediri dengan pemilihan lokasi dilakukan secara purposive pada 4 kelurahan di Kota Kediri.
- b. Wawancara/Interview dengan pejabat secara langsung, pelaksana dan pengguna layanan di kelurahan.
- c. Focus Group Discussion (FGD), metode FGD ini bertujuan untuk mengevaluasi hasil analisis penelitian dengan kondisi riil di lokasi layanan publik.

3.3. Teknik Analisis Data

Dalam kajian ini merupakan penentuan standar pelayanan yang artinya adalah bahwa fenomena praktis yang diteliti dapat dinyatakan dalam berbagai jenis pelayanan dan menentukan kecepatan, akurat, ketelitian dan akuntabel. Analisis jawaban yang menggunakan analisis kualitatif.

4. HASIL ANALISIS DESKRIPSI DATA

4.1. Profil Kelurahan

Dalam melakukan pelayanan Kelurahan di Kota Kediri ada beberapa jenis pelayanan adalah sebagai berikut : (1) Bidang pemerintahan meliputi : (a) Permohonan kartu tanda penduduk. (b) Permohonan kartu keluarga (c) Permohonan surat pindah penduduk WNI / WNA (d) Permohonan surat pindah penduduk datang WNI / WNA (e) Permohonan surat pindah penduduk sementara.(f) Surat yang berhubungan dengan kependudukan (g) Urusan pertanahan (h) Urusan Waris / Surat Keterangan Waris (i) Urusan Kelembagaan RT / RW / LKK. (2) Bidang pembangunan meliputi : (a) Permohonan IMB (b) Permohonan SIUP (c) Permohonan surat keterangan usaha (d) Permohonan kredit / perbankan (e) Urusan pembangunan (f) Urusan perekonomian. (3) Bidang Kemasyarakatan adalah (a) Surat keterangan kelahiran (b) Surat keterangan kematian (c) Surat keterangan tidak mampu (d) Urusan sosial kemasyarakatan (e) Urusan pendidikan (f) Urusan keagamaan (g) Urusan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk. (4) bidang ketentraman dan ketertiban yaitu (a) Surat keterangan catatan kepolisian (b) Ijin gangguan (c) Surat keterangan domisili kelembagaan (d) Ijin keramaian (e) Urusan perijinan (f) Urusan ketertiban dan keamanan masyarakat. (5) bidang pemerintahan umum meliputi : (a) Pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan (b) Urusan organisasi kemasyarakatan.

4.2. Hasil kajian standar pelayanan publik

Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Sedangkan tata cara penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik dengan komponen standar pelayanan publik serta jenis pelayanan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Surat pengantar pemohonan kartu keluarga	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kedri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RW/RT 2. Foto copy KTP 3. Foto copy KK lama apabila melaksanakan pembahan 4. Surat Ketetapan Hilang dari Kepolisian apabila dinyatakan hilang 5. Surat Pindah apabila penduduk tsb baru melaksanakan pindah datang 6. Akta Nikah/Cerai bagi anggota keluarga yang sudah cerai 7. Akta Kelahiran Surat Keterangan Peristiwa Penting Kependudukan
Sistem Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan KK dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas/operator apabila persyaratan lengkap & mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak tengkap untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan KK 4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan 5. Petugas mengajukan pengesahan setelah diteliti kasi dan diparaf 6. Lurah atau Seklur meneliti dan menandatangani KK serta di stempel yang diajukan. 7. Petugas memberikan kepada pemohon.
Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan KK paling lama 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Formulir isian KK
Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer, Form KK dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pencatat/pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat. 2. Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan pengaduan saran dan masukan	Pengaduan, asran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan KK akan ditangani/dikelola melalui prosedur yang berlaku
Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan KK sejumlah 3 (tiga) Orang
Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari

dan keselamatan pelayanan	bahaya dan resiko keragu-raguan dan masyarakat pengguna layanan dijamin keamanannya, baik Jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan KK dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali

b. Surat Pengantar Permohonan Kartu Tanda Penduduk	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kedri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RW/RT 2. KTP lama jika perpanjangan KTP 3. Foto copy KK lama apabila melaksanakan perubahan 4. Surat Ketetapan Hilang dari Kepolisian apabila dinyatakan hilang 5. Surat Pindah apabila penduduk tsb baru melaksanakan pindah datang 6. FC Akte kelahiran apabila membuat KTP baru
Sistem Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/ meregistrasi permohonan pembuatan KTP dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas/operator apabila persyaratan lengkap & mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan KTP 4. Petugas menandatangani kepada yang berkepentingan 5. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau Seklur dan Kasi paraf. 6. Lurah atau Seklur meneliti dan menandatangani KTP yang diajukan 7. Petugas memberikan kepada pemohon..
Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan KTP paling lama 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Formulir isian KTP
Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer, Form KTP dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pencatat/pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat. 2. Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan pengaduan saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan KTP akan ditangani / dikelola melalui prosedur yang berlaku
Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan KTP sejumlah 3 (tiga) Orang

Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan masyarakat pengguna layanan dijamin keamanannya, baik Jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan KTP dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali

c. Surat Pengantar Permohonan SKCK	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kedri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RW/RT 2. Foto copy KTP/KK 3. Foto berwarna ukuran 4x6 dengan background merah sebanyak: 6 lembar untuk pekeijaan swasta dan 8 lembar untuk pekerjaan negeri. 4. Mencantumkan tujuan
Sistem Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan SKCK dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas / operator apabila persyaratan lengkap & mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan SKCK 4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan. 5. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau Seklur dan Kasi paraf. 6. Lurah atau Seklur meneliti dan menandatangani SKCK yang diajukan 7. Petugas memberikan kepada pemohon.
Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan SKCK paling lama 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Surat pengantar permohonan SKCK
Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer, Form SKCK dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Petugas pencatat/pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat. 2 Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan pengaduan saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan SKCK akan ditangani / dikelola melalui prosedur yang berlaku

Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri

Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan SKCK sejumlah 3 (tiga) Orang
Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan dan masyarakat pengguna layanan dijamin keamanannya, baik Jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan SKCK dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali

d. Surat pengantar permohonan akte kelahiran	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kediri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RW/RT 2. Surat keterangan kelahiran dari bidan / Rumah bersalin 3. Foto copy KK 4. Foto copy KTP Ayah / Ibu 5. Foto copy Surat Nikah.
Sistem Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan Surat Kelahiran dan Akte kelahiran dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas /operator apabila persyaratan lengkap & mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan Surat Kelahiran dan Akte Kelahiran 4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan 5. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau Seklur dan Kasi paraf. 6. Lurah atau Seklur meneliti dan menandatangani permohonan surat kelahiran dan akte kelahiran yang diajukan 7. Petugas memberikan kepada pemohon..
Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan surat kelahiran dan akte kelahiran paling lama 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Surat Kelahiran, Format isian permohonan Akte Kelahiran dan KK baru
Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pencatat/pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat. 2. Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang

pengaduan saran dan masukan	berkaitan langsung dengan pelayanan permohonan surat kelahiran dan akte kelahiran akan ditangani / dikelola melalui prosedur yang berlaku
Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan permohonan surat kelahiran dan akte kelahiran sejumlah 3 (tiga) Orang
Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan masyarakat pengguna layanan dijamin keamanannya, baik jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan permohonan surat kelahiran dan akte kelahiran dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali

e. Surat pengantar permohonan ijin usaha dagang	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kedri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RW/RT 2. Mengisi blangko surat permohonan ijin usaha perdagangan 3. Salinan foto copy Akta Notaris Pendirian Perusahaan yang telah disahkan 4. Foto copy KTP dan KK pemilik/penanggungjawab perusahaan 5. Foto copy NPWP 6. Foto copy Ijin Tempat Usaha bagi perusahaan yang diwajibkan UU gangguan (HO) 7. Mencantumkan jenis dan lokasi usaha.
Sistem Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Keurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan pengantar surat ijin usaha dagang dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas/operator apabila persyaratan lengkap dan mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat pengantar Permohonan ijin usah dagang 4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan 5. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau Seklur dan Kasi paraf. 6. Lurah atau Seklur meneliti dan menandatangani surat pengantar permohonan ijin usaha dagang yang diajukan 7. Petugas memberikan kepada pemohon.
Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan surat pengantar permohonan ijin usaha dagang paling lama 15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Surat Pengantar Permohonan Ijin Usaha dagang

Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri

Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	1. Petugas pencatat/pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat. 2. Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan pengaduan saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan surat pengantar permohonan ijin usaha dagang akan ditangani / dikelola melalui prosedur yang berlaku
Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan surat pengantar permohonan ijin usaha dagang sejumlah 3 (tiga) Orang
Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan masyarakat pengguna layanan dijamin keamanannya, baik jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan surat pengantar permohonan ijin usaha dagang dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali

f. Surat Keterangan Domisili/Penduduk	
Dasar hukum	1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kedri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari RW/RT 2. Foto copy KTP Tempat asal dan Foto copy KK 3. Foto copy Surat nikah apabila sudah menikah 4. Foto copy surat kelahiran atau akte kelahiran 5. Foto ukuran 4x6 sebanyak 2 lembar 6. Surat boro bagi warga luar keluar kelurahan.
Sistem Mekanisme dan prosedur	1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan surat keterangan Domisili dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas/operator apabila persyaratan lengkap & mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat keterangan domisili 4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan 5. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang bertanggung jawab Lurah atau Seklur dan Kasi paraf. 6. Lurah atau Seklur meneliti dan menandatangani surat keterangan domisili yang diajukan 7. Petugas memberikan kepada pemohon.
Jangka Waktu	Jangka waktu penyelesaian pelayanan surat keterangan domisili paling lama

penyelesaian	15 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Surat keterangan Domisili
Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer, surat keterangan Domisili dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pencatat/pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat. 2. Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan pengaduan saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan surat keterangan domisili akan ditangani / dikelola melalui prosedur yang berlaku
Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan surat keterangan domisili sejumlah 3 (tiga) Orang
Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan dan masyarakat pengguna layanan dijamin keamanannya, baik jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan surat keterangan domisili dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali

g. Surat Keterangan Waris Tanah	
Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU. No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. 2. UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perda Kota Kediri. No. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Surat kematian 2. Foto copy KTP semua penerima / ahli waris dan saksi 3. Surat pernyataan waris yang ditanda tangani semua penerima dan ahli waris. 4. SPPT 5. Mengisi blangko BPHTB 6. Materai 6.000,-.
Sistem Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan yang ditentukan 2. Petugas mencatat/meregistrasi permohonan pembuatan surat keterangan Waris Tanah dan meneliti berkas permohonan & menyerahkan berkas permohonan kepada petugas/operator apabila persyaratan lengkap & mengembalikan kepada pemohon apabila berkas tidak lengkap untuk dilengkapi 3. Petugas/operator menginput data pemohon dan mencetak permohonan surat keterangan waris tanah 4. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berkepentingan 5. Petugas mengajukan penandatanganan kepada yang berwenang Lurah atau

	<p>Seklur dan Kasi paraf.</p> <p>6. Lurah atau Seklur meneliti dan menandatangani surat keterangan Waris Tanah yang diajukan</p> <p>7. Petugas memberikan kepada pemohon</p>
Jangka Waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan surat keterangan waris tanah paling lama 60 menit sepanjang berkas permohonan masuk dan lengkap
Biaya/tarif	Tanpa biaya
Produk pelayanan	Surat Keterangan Waris Tanah
Sarana, Prasarana atau fasilitas	Komputer, surat keterangan Waris Tanah dan ATK
Kompetensi pelaksanaan	<p>1. Petugas pencatat/pendaftaran minimal lulus SLTA sederajat.</p> <p>2. Petugas Operator minimal lulus SLTA sederajat dan bisa pengoperasikan program Microsoft Office.</p>
Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan secara berjenjang secara struktural
Penanganan pengaduan saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan yang diterima Kantor Kelurahan yang berkaitan langsung dengan pelayanan surat keterangan waris tanah akan ditangani / dikelola melalui prosedur yang berlaku
Jumlah pelaksana	Pelaksana pelayanan surat keterangan hibah tanah sejumlah 3 (tiga) Orang
Jaminan pelayanan	Penyedia layanan menjamin pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu- raguan dan masyarakat pengguna layanan dijamin keamanannya, baik jiwa raga maupun kendaraan, helm dsb
Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan surat keterangan waris tanah dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali

5. PENUTUP

a. Simpulan

Pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Setiap penyelenggara pelayanan supaya mengetahui dan memahami bentuk pelanggaran dalam pelayanan publik, sehingga akan terhindar sanksi. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan

pelayanan publik, perlu adanya pengawasan baik internal maupun eksternal agar pelayanan berjalan sesuai pedoman yang disepakati. Agar pelayanan publik dilaksanakan secara baik dan benar, maka butuh sanksi yang tegas dan jelas, sehingga akan dapat merasakan pelayanan yang prima khususnya pada Kelurahan, Kota Kediri.

b. Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian, maka rekomendasi bagi kelurahan antara lain adalah :

1. Mengingat pelayanan publik masih belum optimal maka diharapkan hendaknya perlu diadakan evaluasi terhadap kinerja aparatur serta infrastruktur dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di tingkatkan.
2. Meningkatkan pelayanan publik bagi kelurahan tidak hanya diharapkan peran internal dari aparatur kelurahan tetapi harus adanya peran masyarakat dengan bekerja sama untuk mengawasi kinerja pegawai birokrasi serta melaporkan setiap adanya kejanggalaan yang terjadi kepada atasan atau disediakan kotak laporan dan saran.
3. Pihak Kelurahan melakukan peningkatan kompetensi dan profesionalisme kepada pegawai yang memberikan pelayanan pada masyarakat melalui pelatihan yang sesuai agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Anita dan Retno. (2004) *Pelayanan Prima*. Jurnal Jendela Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur.
- Blumer Herbert, (1969), *Symbolic Interaction : Persepective and Method*, Berkeley University of California Pres.
- Erawati, Elly, dkk, (2010) *Penjamin mutu pelayanan kesehatan*, Bina Rupa, Jakarta.
- Fandy Tjiptono (2006) *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Fajar, Laksana, (2008), *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Indriantoro dan Supomo (1999) *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi Pertama*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Kotler, Philips., (1994) *Marketing Management Concept*, New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Nasir, Muhammad, (1986) *Metode Penelitian*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Peraturan Menpan dan RB nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan daerah Kota Kediri. nomor. 7 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 102 tahun 2000 tentang standarisasi nasional.
- Tjandra, Riawan W, dkk. (2005) *Peningkatan Kapasitas Pemda dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Sedarmayanti (2003) *Tata kearsipan memanfaatkan teknologi modern*, Mandar Maju, Bandung.
- Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.
- Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

