

**PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT KETERANGAN
TERDAFTAR (SKT) BAGI ORMAS TIDAK BERBADAN
HUKUM PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
POLITIK (BANKESBANGPOL) KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

RIZA HENDRIANI

NPM : 2022551

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : RIZA HENDRIANI
NPM : 2022551
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR (SKT) BAGI ORMAS TIDAK BERBADAN HUKUM PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BANKESBANGPOL) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, Oktober 2025

Pembimbing 1



Sugianor, S.Sos., M.AP

NUPTK. 2142763664130333

Pembimbing 2



Djayeng Turano Gunade, S.Sos., M.AP

NUPTK. 1162761662130163



KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR (SKT) BAGI ORMAS TIDAK BERBADAN HUKUM PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BANKESBANGPOL) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang sifatnya membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, September 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Tinjauan Teoritis.....	14
1. Pelayanan Publik	14
2. BANKESBANGPOL.....	21
3. Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Bagi Organisasi Kemasyarakatan.....	24
C. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Pendekatan Penelitian	32
C. Tipe Penelitian	33
D. Data dan Sumber Data	33
E. Desain Operasional Penelitian	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknis Analisis Data	38
H. Uji Kredibilitas Data	39
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	26
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian.....	27
Tabel 1.1 Data Parpol Dan Lembaga Swadaya Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025.....	6
Tabel 2.1 Alur persyaratan SKT bagi Organisasi Kemasyarakatan	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Dalam upaya memperkuat dan mempertahankan persatuan dan kesatuan bangsa, Kesbangpol memainkan peran yang sangat penting. Melalui kegiatan dan program-programnya, Kesbangpol berupaya untuk menyatukan seluruh komponen masyarakat Indonesia, baik dari segi sosial, ekonomi, budaya, maupun politik. Dengan demikian, Kesbangpol menjadi garda terdepan dalam menjaga kerukunan dan persatuan Indonesia.

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi seperti sekarang ini, tantangan dalam mempertahankan keutuhan bangsa semakin kompleks.

Oleh karena itu, peran Kesbangpol dalam menjaga stabilitas dan harmoni sosial sangat penting guna mencegah terjadinya perpecahan dan konflik dalam masyarakat. Upaya pembinaan antarwarga negara dan peningkatan kesadaran kebangsaan harus terus dilakukan agar Indonesia tetap kokoh sebagai negara berdasarkan Bhinneka Tunggal Ika.

Kesbangpol adalah singkatan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Badan bertugas menjalankan urusan pemerintah di bidang kesatuan bangsa dan politik dalam negeri. Berikut beberapa fungsi dan tugas Kesbangpol:

1. Mengkoordinasikan Kegiatan: Mengkoordinasikan kegiatan yang terkait dengan kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.
2. Mengawasi Ideologi: Mengawasi dan mengendalikan penyebaran ideologi yang dapat mengancam kesatuan bangsa.
3. Mengatasi Konflik: Mengatasi konflik sosial dan politik yang dapat mengancam stabilitas nasional.
4. Mengembangkan Kerukunan: Mengembangkan kerukunan antar umat beragama dan antar kelompok masyarakat.
5. Mengawasi Kegiatan Ormas: Mengawasi kegiatan organisasi masyarakat (ormas) dan organisasi kepemudaan (OKP) untuk memastikan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan.

Peran Kesbangpol dalam masyarakat adalah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesatuan bangsa dan politik dalam negeri dan mengembangkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan yang terkait dengan kesatuan bangsa dan politik dalam negeri. Dengan demikian, Kesbangpol

memiliki peran penting dalam menjaga kesatuan bangsa dan stabilitas politik dalam negeri.

Organisasi kemasyarakatan berkembang seiring dengan kehidupan bermasyarakat. Organisasi kemasyarakatan pada pelaksanaan diatur dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013. Segala sesuatu yang melibatkan organisasi kemasyarakatan diatur oleh hukum, termasuk pembentukan dan pembubarannya. Negara menjamin kebebasan berserikat sepanjang tidak melanggar Pancasila atau Konstitusi. Organisasi masyarakat kemudian diberi izin untuk berdiri dan berlari. Organisasi masyarakat diciptakan oleh rakyat untuk membantu pemerintah mendirikan bangsa sesuai dengan Pancasila.

Paradigma baru tata kelola organisasi kemasyarakatan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dimunculkan oleh dinamika perkembangan ormas dan perubahan lembaga pemerintahan. Organisasi kemasyarakatan, sering disebut Ormas, telah hadir, tumbuh, dan berkembang sejalan dengan sejarah perkembangan masyarakat, berbangsa, dan bernegara di Indonesia. Ormas berperan penting dalam membangun masyarakat sipil yang kuat dan melindungi hak-hak warga, berkontribusi secara signifikan dalam pencapaian tujuan-tujuan nasional yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945. Dengan kebebasan berserikat, berkumpul, dan berpendapat yang dijamin oleh UUD 1945, Ormas menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasi dan partisipasi dalam pengembangan bangsa dan negara.

Ormas terbentuk karna adanya kesamaan misal agama, sosial, budaya, pendidikan, profesi atau suatu tujuan tertentu. Ormas dibentuk oleh individu atau pun kelompok atas kesamaan dengan sukarela tanpa tujuan komersial untuk mendapatkan keuntungan. Ormas sebagaimana sarana partisipasi masyarakat sangatlah penting bagi negara untuk melaksanakan dan sebagai agen pembangunan. Partisipasi masyarakat sangatlah menentukan proses pembangunan yang berhasil. Untuk itu, Ormas sangatlah menarik bagi penulis untuk mengkaji apakah ormas sebagai media bagi masyarakat melakukan partisipasi sudah sesuai atau belum dalam pelaksanaannya..

Berdasarkan observasi awal peneliti dalam pelayanan pendaftaran ormas tidak berbadan hukum di Kabupaten Hulu Sungai Utara ditemukan beberapa permasalahan diantaranya:

1. Dari awal tahun 2025 Banyak organisasi Kemasyarakatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara yang melakukan usulan proses pencatatan terhadap Ormas yang tidak berbadan hukum untuk pencatatan dalam administrasi pemerintahan dengan persyaratan tertentu untuk diberikan SKT namun proses yang berlangsung sangat lambat bahkan belum diproses. Hal tersebut dapat dilihat dari table di bawah ini:

Tabel 1.1
Data Parpol Dan Lembaga Swadaya Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025

NO	Nama Organisasi Kemasyarakatan	Nomor Surat Pelaporan	Organisasi Kemasyarakatan Berbadan Hukum	Organisasi Kemasyarakatan Tidak Berbadan Hukum (SKT)	
				Dalam Proses	Sudah Selesai
1	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK)	200.1/001/2025			

	KERJA BERSAMA				
2	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) SINAR HARAPAN	200.1/002/2025			
3	Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) ALL PUKAD	200.1/003/2025			
4	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) AL MUKMIN	200.1/004/2025			
5	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) MANDASTANA	200.1/005/2025			
6	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) PAL 4 KECAMATAN BANJANG	200.1/006/2025			
7	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) AL-TAIB PASAR SENIN	200.1/007/2025			
8	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) REMAJA ILIR MESJID	200.1/008/2025			
9	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) AL-KHAIR	200.1/009 /kesbangpol			
10	DEWAN PIMPINAN DAERAH TUTUS BANJAR ASLI (TABAS) Kab.Hulu Sungai Utara	200.1/ 010 /kesbangpol	✓		
11	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Pemadam Kebakaran (PMK) JINGAH RABIT TEAM	200.1/011 /kesbangpol			
12	YAYASAN AL MAHAD AL ISLAMI AR RAUDHAH PASAR SENIN Kab.Hulu Sungai Utara	200.1/ 012 /kesbangpol	✓		
13	IKATAN PENYULUH AGAMA REPUBLIK INDONESIA (IPARI) Kab.Hulu Sungai Utara	200.1/ 013 /kesbangpol	✓		
14	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) HARUSAN	200.1/014 /kesbangpol			
15	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) BRANTAI	200.1/015 /kesbangpol			
16	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) BIMA SAKTI	200.1/016/ kesbangpol			
17	YAYASAN PEMBINA BUDI	200.1/017/ kesbangpol	✓		
18	YAYASAN DARUL FALAH PEMATANG BENTENG HILIR	200.1/ 018 /kesbangpol	✓		
19	YAYASAN NURUL FAJERI JINGAH BUJUR Kab.Hulu Sungai Utara	200.1/ 019 /] kesbangpol	✓		
20	BADAN PENGELOLA MASJID AL-AMIN DESA GALAGAH HULU KECAMATAN SUNGAI TABUKAN	200.1/020/ kesbangpol			

21	YAYASAN ASY-SYAR'ITYAH TANGKAWANG	200.1/ 021 /kesbangpol	✓		
22	PANTI ASUHAN PUTERI AISYIYAH ALABIO	200.1/ 022 / kesbangpol	✓		
23	PANTI ASUHAN MUHAMMADIYAH ALABIO	200.1/ 023 / kesbangpol	✓		
24	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) ANTASARI 2	200.1/024/ kesbangpol			
25	Badan Pengelola Mushalla Raudlatul Muta' Allimin	200.1/025/ kesbangpol			
26	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) GERPINDOM	200.1/026/ kesbangpol			
27	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) MANDASTANA TON 2	200.1/027/ kesbangpol			
28	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) ELANG MUDA	200.1/028/ kesbangpol			
29	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Pemadam Kebakaran (PMK) ANKAHA	200.1/029/ kesbangpol			
30	Badan Pengelola Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPA) NURUSSHALIHIN	200.1/030/ kesbangpol			
31	Persatuan Anggota Badan Permusyawaratan Desa Seluruh Indonesia (PABPDSI)	200.1/031/ kesbangpol			
32	Lembaga Swadaya Masyarakat Pemadam Kebakaran (PMK) REKHA	200.1/032/ kesbangpol			
33	BADAN PENGELOLA MESJID AL-KHAIRAT	200.1/032/ kesbangpol			
34	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) ANAK TAMBALANGAN (ANTAM)	200.1/033/ kesbangpol			
35	Pendirian Perkumpulan Ikapri Indonesia Kab.Hulu Sungai Utara	200.1/ 034/ kesbangpol	✓		
36	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Pemadam Kebakaran (PMK) PASAR SABTU GRUP (PSG) FIRE RESCUE	200.1/035/ kesbangpol			
37	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Pemadam Kebakaran (PMK) TELUK CATI	200.1/036/ kesbangpol			
38	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Pemadam Kebakaran (PMK) RBH SQUAD	200.1/037 /kesbangpol			
39	Taman Pendidikan Al-qur'an (TPA) Miftahul Khair	200.1/038/ kesbangpol			
40	Yayasan Asasussalam Rantau Bujur Panjang	200.1/ 039 /kesbangpol	✓		
41	Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Pemadam Kebakaran (PMK) KOLONEL ANTASARI	200.1/040/ kesbangpol			

Sumber : Bankesbangpol Kab. Hulu Sungai Utara, 2025

Dari data di atas dari awal tahu 2025 diketahui 41 Organisasi

Kemasyarakatan yang melakukan usul atau pendaftaran SKT, namun

hanya 11 yang sudah berbadan hukum dan masih ada 30 Organisasi Kemasyarakatan belum selesai di proses.

2. Keterbatasan anggaran dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk melakukan sosialisasi dan edukasi baik secara langsung maupun melalui media social kepada masyarakat tentang bagaimana mendapatkan SKT bagi ormas yang tidak berbadan hukum.
3. Kurangnya kejelasan prosedur atau persyaratan pendaftaran SKT, sehingga banyak organisasi kemasyarakatan yang masih bingung mengenai langkah-langkah yang harus dipersiapkan untuk mendaftarkan organisasinya kepada Bankesbangpol.

Melihat fenomena ini, maka peneliti mengangkat judul **“PELAYANAN PENDAFTARAN SURAT KETERANGAN TERDAFTAR (SKT) BAGI ORMAS TIDAK BERBADAN HUKUM PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BANKESBANGPOL) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini penulis fokuskan pada pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan masalah yang dibahas sebelumnya maka penulis mengidikasikan permasalahan yang terjadi dan menjadi fokus penelitian yang berkaitan dengan indikator-indikator penelitian.

Menurut Mahmudi dkk. (dalam Sellang dkk 2022:24-25) dalam asas pelayanan publik :

1. *Transparasi* (Terbuka)
2. *Akuntabilitas* (Tanggung jawab)
3. *Kondisional* (Kondisi)
4. *Partisipatif* (Peran)
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

C. Rumusan Masalah

Agar pembahasan lebih mengarah pada permasalahan maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan penelitian untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah diatas, diantaranya sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan

Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara

2. Manfaat Penelitian

Beberapa Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis yaitu untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi publik khususnya mengenai pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat guna pengembangan ilmu administrasi negara.

b. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat, sumbangan pemikiran bagi semua pihak dalam kualitas pelayanan pada pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESBANGPOL)

Kabupaten Hulu Sungai Utara .Sebagai bahan informasi dan perbandingan untuk penelitian yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Hermayanti, 2021. Judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Perekaman E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, berasal dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Dusun Tengah masih kurang berkualitas dalam pelayanan dilihat dari penyedia layanan dan kepuasan pelanggan. Adapun aspek yang sudah optimal yaitu penyediaan jasa layanan, layanan yang diterima pengguna layanan, kemudahan dalam menerima layanan, jenis layanan yang dapat disediakan oleh penyedia layanan, layanan yang diberikan kepada masyarakat, standar kualitas layanan yang diberikan kemasyarakat dan ketepatan waktu pelayanan. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang ada di Kantor Kecamatan Dusun Tengah adalah dimana kurang tanggapnya petugas dengan pengguna layanan yang datang ketika mengurus suatu layanan yang ada di Kantor Kecamatan Dusun Tengah dan terlambatnya waktu penyelesaian e-ktp yang mereka urus dan seringkali masyarakat yang melakukan layanan mengeluh tentang akurasi waktu penyelesaian sebuah e-ktp yang masyarakat urus pada Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang ada di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

2. Rifki Surya Permana Salim. 2024. Judul Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang. Berasal Dari Departemen Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Hasil penelitian menunjukkan Pendaftaran organisasi masyarakat merupakan sebuah tugas yang dibebankan kepada Bakesbangpol untuk memenuhi harapan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang disediakan Bakesbangpol dalam mewujudkan ormas yang dapat membangun negeri dengan lebih mandiri dan terkoordinasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran organisasi yang ada pada Bakesbangpol Kota Semarang dalam upaya pemenuhan harapan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori Kualitas Pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran organisasi masyarakat Bakesbangpol sudah cukup optimal pada dimensi realibility, responsiveness, assurance, dan empathy. Kondisi ini dilatarbelakangi dengan beberapa faktor yang mendukung yaitu terkait faktor kesadaran, faktor sistem aturan/prosedur, faktor organisasi, dan faktor kemampuan dan keterampilan. sedangkan faktor yang menghambat terkait dengan faktor pendapatan dan faktor sarana pelayanan. Peneliti memberikan rekomendasi untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis yakni dengan memperbaiki dimensi tangible dan dimensi responsiveness yang masih belum maksimal.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan Publik menurut UUD Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen Yang Dibentuk Berdasarkan Undang-Undang Kegiatan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Nurcahyanto (2022:3) 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. Pemenuhan pelayanan publik ini menjadi kewajiban negara (penyelenggara pelayanan publik) dan harus diselenggarakan sesuai dengan harapan warga masyarakat pengguna pelayanan.

Menurut Rasyid dalam Nurdin (2019:18) dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak

pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Pengelompokkan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu institusi. Kotler dalam Nurdin (2019:18) Jasa itu sendiri menurut adalah “setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”

b. Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Hayat 2017:52-53) menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

c. Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan mengandung lima unsur pokok yang dikemukakan oleh Sumartomo 1998 (dalam Hajar 2021:22) yaitu :

- 1) Terdapat pelayanan yang merata dan sama. Tidak diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat terhadap semua masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan, berpihak kepada

keluarga, pangkat, suku bangsa, sesama agama diperlakukan secara sama dan merata tanpa memandang status ekonomi.

- 2) Pelayanan yang diberikan harus tepat waktunya, pelayanan oleh aparat dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan dan menjengkelkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- 3) Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan dalam hal berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada yang membutuhkan pelayanan.
- 4) Pelayanan yang diberikan harus memenuhi keperluan yang dibutuhkan masyarakat.
- 5) Pelayanan merupakan pelayanan yang harus selalu meningkatkan kualitas dan penampilannya.

d. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml dalam Sulistiyowati

(2018:28-29) dimensi Kualitas Pelayanan yaitu :

- 1) Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 4) Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

e. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.

63 Tahun 2003 dalam Aryawan (2020:62), standar pelayanan publik

haruslah sekurang-kurangnya meliputi

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini antara lain ke sederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan se suai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing. Biaya Pelayanan.

3) Biaya atau tarif pelayanan

rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

4) Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5) Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

f. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua kategori utama: faktor internal dan faktor eksternal. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai kedua kategori faktor tersebut (dalam Saragih, dkk 2024:9) :

1) Faktor Internal

- a) Kepemimpinan dan Manajemen: Kualitas kepemimpinan dan efektivitas manajemen dalam institusi pelayanan publik sangat mempengaruhi kinerja dan orientasi pelayanan.
- b) Sumber Daya Manusia: Kompetensi, motivasi, dan jumlah pegawai yang memadai berperan penting dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas.
- c) Anggaran dan Sumber Daya Keuangan: Ketersediaan anggaran yang memadai memungkinkan institusi untuk menyediakan layanan yang diperlukan oleh masyarakat.
- d) Kebijakan dan Prosedur Internal: Kebijakan yang jelas dan prosedur yang terstruktur dapat meningkatkan konsistensi pelayanan, dalam efisiensi dan penyelenggaraan
- e) Budaya Organisasi: Budaya yang mendukung integritas, transparansi, dan pelayanan yang berkualitas dapat membentuk perilaku pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2) Faktor Eksternal

- a) Kebutuhan dan Harapan Masyarakat: Perubahan dalam kebutuhan dan harapan masyarakat dapat mempengaruhi prioritas dan arah penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Perubahan Demografi: Perubahan dalam struktur demografi masyarakat dapat mempengaruhi permintaan dan distribusi pelayanan publik.
- c) Kondisi Ekonomi dan Sosial: Kondisi ekonomi dan sosial masyarakat mempengaruhi aksesibilitas dan permintaan terhadap pelayanan publik.
- d) Teknologi dan Inovasi: Perkembangan teknologi dan inovasi mempengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas dan efisiensi pelayanan.
- e) Regulasi dan Kebijakan Eksternal: Kebijakan dan regulasi luar institusi pemerintah juga dapat memengaruhi pendanaan, standar, dan prioritas pelayanan.

g. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tilaar dalam (Taufiqurokhman 2018:77) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik, yakni :

1) Dedikasi dan disiplin.

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki

dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2) Jujur.

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

3) Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

4) Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5) Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

Menurut Silaban (2015:70) Kriteria lain yang dapat dijadikan patokan guna menilai apakah kualitas pelayanan publik tersebut dapat dikatakan baik atau tidak, dapat dilihat dari sepuluh dimensi, yaitu:

- 1) *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi,

- 2) *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat,
- 3) *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan,
- 4) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan,
- 5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi,
- 6) *Credibility*, (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat,
- 7) *Security* (rasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko,
- 8) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk melakukan kontak dan pendekatan,
- 9) *Communications* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, dan
- 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan.

Menurut Mahmudi (dalam Sellang dkk 2022:24-25), dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan yaitu:

- 1) *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) *Partisipatif* yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya "*Concern*" pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal

2. BANKESBANGPOL

Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) merupakan suatu lembaga yang bertujuan untuk memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam ranah politik. Dalam konteks Indonesia, Kesbangpol memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas, mengawasi kegiatan politik, serta memfasilitasi dialog antara berbagai elemen masyarakat.

Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mempertahankan, memelihara, dan meningkatkan kesatuan, persatuan, dan kerukunan antara warga negara dalam berbagai aspek kehidupan bernegara. Kesbangpol melibatkan berbagai elemen masyarakat, organisasi kemasyarakatan, partai politik, dan semua komponen bangsa. Kesbangpol memiliki beberapa tujuan utama, antara lain:

- a. Mendorong terbentuknya kesadaran dan semangat kebangsaan yang tinggi dalam masyarakat.
- b. Merawat persatuan dan kesatuan bangsa melalui peningkatan dialog, diskusi, dan pemahaman antarwarga negara.
- c. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan nasional dan upaya pencegahan konflik serta ancaman terhadap kesatuan bangsa.

Menurut Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Bab IV Tugas, Fungsi Dan Susunan Organisasi Pasal 30 (1) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah bidang kesatuan bangsa dan politik. (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kesatuan bangsa dan politik di wilayah kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan ideologi pancasila dan wawasan kebangsaan, penyelenggaraan politik dalam negeri dan kehidupan demokrasi, pemeliharaan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya, pembinaan kerukunan antarsuku dan intra suku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya, pembinaan dan pemberdayaan organisasi kemasyarakatan, serta pelaksanaan kewaspadaan nasional dan penanganan konflik sosial di wilayah kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- c. Pelaksanaan koordinasi di bidang pembinaan ideologi pancasila dan wawasan kebangsaan, penyelenggaraan politik dalam negeri dan kehidupan demokrasi, pemeliharaan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya, pembinaan kerukunan antarsuku dan intra suku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya, fasilitasi organisasi kemasyarakatan, serta pelaksanaan kewaspadaan nasional dan penanganan konflik sosial di wilayah kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan ideologi pancasila dan wawasan kebangsaan, penyelenggaraan politik dalam negeri dan kehidupan demokrasi, pemeliharaan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya, pembinaan kerukunan antarsuku dan intra suku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya, fasilitasi organisasi kemasyarakatan, serta pelaksanaan kewaspadaan nasional dan penanganan konflik sosial di wilayah kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Pelaksanaan fasilitasi forum koordinasi pimpinan daerah kabupaten;
- f. Pelaksanaan administrasi kesekretariatan badan kesatuan bangsa dan politik;
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati..

3. Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar Bagi Organisasi Kemasyarakatan

Surat Keterangan Terdaftar yang selanjutnya disingkat SKT adalah surat yang diterbitkan oleh Menteri Dalam Negeri, Gubernur, Bupati/Walikota yang menerangkan bahwa sebuah organisasi

kemasyarakatan telah tercatat pada administrasi pemerintahan sesuai dengan tahapan dan persyaratan.

Tabel 2.1
Alur persyaratan mendapatkan SKT bagi Organisasi Kemasyarakatan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	A. PERMOHONAN SKT ORMAS BARU 1. Surat Permohonan SKT yang ditanda tangani pendiri dan pengurus Ormas; 2. Akta Pendirian Organisasi Masyarakat (dari Notaris), yang memuat AD/ART; 3. Anggaran Dasar (AD) dan Anggaran Rumah Tangga (ART) (Memuat paling sedikit nama dan lambang, tempat kedudukan, asas dan tujuan, dan fungsi, kepengurusan, hak dan kewajiban anggota, pengelolaan keuangan, mekanisme penyelesaian sengketa dan pengawasan internal, dan pembubaran organisasi); 4. Program Kerja; 5. Surat Keputusan tentang Susunan Pengurus Ormas secara lengkap yang sah dengan AD/ART Ormas yang memuat paling sedikit ketua, bendahara dan sekretaris atau sebutan lain dan pengurus dan anggota, kesemuanya berkewarganegaraan Indonesia tanpa terkecuali; 6. Biodata pengurus Organisasi (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya); 7. Pas Foto berwarna pengurus Organisasi Berwarna Ukuran (4x6) terbaru dalam 3 bulan terakhir (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya); 8. Fotokopi E-KTP pengurus Organisasi (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya); 9. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Atas nama Organisasi Masyarakat; 10. Surat Keterangan Domisili Sekretariat Organisasi Masyarakat yang diterbitkan oleh Lurah/Kepala Desa setempat atau sebutan lainnya; 11. Bukti Kepemilikan, Atau Surat Perjanjian Kontrak Atau Ijin Pakai Dari Pemilik/Pengelola; 12. Foto Kantor/Sekretariat (Tampak depan yang memuat Papan nama); 13. Surat Pernyataan sesuai format Lampiran C

		Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan, yang memuat: - tidak berafiliasi secara kelembagaan dengan partai politik tertentu; - tidak dalam sengketa kepengurusan atau tidak dalam perkara di pengadilan;
		- nama, lambang, bendera, tanda gambar, simbol, atribut, dan/atau cap stempel yang digunakan belum digunakan oleh Ormas lain; - bersedia menertibkan kegiatan, pengurus, dan/atau anggota organisasi; - bersedia menyampaikan - bertanggungjawab terhadap keabsahan dan keseluruhan isi, data, dan informasi dokumen/berkas yang diserahkan; dan - tidak akan melakukan penyalahgunaan SKT. - Formulir isian data Ormas sesuai Lampiran A Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan; - Rekomendasi dari Kementerian - Rekomendasi dari Kementerian dan/atau perangkat daerah yang membidangi urusan kebudayaan untuk Ormas yang memiliki kekhususan bidang kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa; - Surat pernyataan kesediaan atau persetujuan dari pejabat negara, pejabat pemerintah dan/tokoh masyarakat yang bersangkutan, yang namanya dicantumkan dalam kepengurusan Ormas (tidak wajib); dan - Formulir Keabsahan Ormas yang diterbitkan oleh Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (provinsi/kabupaten/kota); dan - Surat Pengantar dari Kepala Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan B. PERUBAHAN: NAMA ORMAS - File SKT yang akan diubah datanya; - Surat Permohonan perubahan data SKT; - Akta Pendirian dan Akta Perubahan yang digabung dalam satu file; - Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan

		5. Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik. 2) BIDANG KEGIATAN ORMAS 1. File SKT yang akan diubah datanya;
		2. Surat Permohonan perubahan data SKT; 3. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Perubahan yang telah disahkan atau ditandatangani oleh Pengurus Ormas; 4. Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan 5. Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik. 3) NPWP ORMAS 1. File SKT yang akan diubah datanya; 2. Surat Permohonan perubahan data SKT; 3. File pindai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) lama dan baru, yang digabung dalam satu file; 4. Surat Keterangan Perubahan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dari Kementerian Keuangan; 5. Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan 6. Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik. 4) ALAMAT SEKRETARIAT ORMAS 1. File SKT yang akan diubah datanya; 2. Surat Permohonan perubahan data SKT; 3. Surat Keterangan Domisili Sekretariat Ormas yang diterbitkan oleh Lurah/Kepala Desa setempat atau sebutan lainnya; 4. Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan 5. Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik. 5) SUSUNAN PENGURUS ORMAS 1. File SKT yang akan diubah datanya; 2. Surat Permohonan perubahan data SKT; 3. Surat Keputusan tentang susunan pengurus Ormas lama dan baru yang digabung dalam satu file, sesuai dengan AD/ART yang telah disahkan atau ditandatangani oleh Pengurus Ormas; 4. Surat Pernyataan sesuai format Lampiran C Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem

		Informasi Organisasi Kemasyarakatan, yang memuat: - tidak berafiliasi secara kelembagaan dengan partai politik tertentu; - tidak dalam sengketa kepengurusan atau tidak dalam perkara di pengadilan;
		- nama, lambang, bendera, tanda gambar, simbol, atribut, dan/atau cap stempel yang digunakan belum digunakan oleh Ormas lain; - bersedia menertibkan - bersedia menyampaikan - bertanggungjawab terhadap keabsahan dan keseluruhan isi, data, dan informasi dokumen/berkas yang diserahkan; dan - tidak akan melakukan penyalahgunaan SKT. - Biodata pengurus Organisasi yang baru (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya); - Pas Foto berwarna pengurus Organisasi yang baru, berwarna ukuran (4x6) terbaru dalam 3 bulan terakhir (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya); - Salinan E-KTP pengurus Organisasi yang baru (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara atau sebutan lainnya); - Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga yang telah disahkan atau ditandatangani oleh Pengurus Ormas; - Formulir Keabsahan Dokumen dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik; dan - Surat Pengantar dari Badan/Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Mengajukan Permohonan Perijinan melalui Aplikasi SIOLA ula.kemendagri.go.id; dan - Standar Operasional Prosedur sesuai ketentuan Peraturan perundang-undangan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Terdaftar bagi Organisasi Kemasyarakatan.

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. http://kemendagri.lapor.go.id 2. Email: ula@kemendagri.go.id ; 3. Telp.: (021) 3450038 Ext. 2655/2251; (021)3521468; 4. Fax: (021) 3440402; 5. Kotak Saran; dan 6. Petugas Informasi Dan Pengaduan.
----	--	---

C. Kerangka Pemikiran

Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) merupakan suatu lembaga yang bertujuan untuk memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dalam ranah politik. Dalam konteks Indonesia, Kesbangpol memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas, mengawasi kegiatan politik, serta memfasilitasi dialog antara berbagai elemen masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan. BAB I Ketentuan Umum, Pasal 1 Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Organisasi Kemasyarakatan yang selanjutnya disebut Ormas adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela berdasarkan kesamaan aspirasi, kehendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.
2. Surat Keterangan Terdaftar yang selanjutnya disingkat SKT adalah dokumen yang diterbitkan oleh Menteri yang menyatakan Ormas tidak berbadan hukum telah terdaftar pada administrasi pemerintahan.

3. Pendaftaran adalah proses pencatatan terhadap Ormas yang tidak berbadan hukum untuk pencatatan dalam administrasi pemerintahan dengan persyaratan tertentu untuk diberikan SKT oleh Pemerintah yang diselenggarakan oleh Menteri.
4. Sistem Informasi Ormas yang selanjutnya disebut SIORMAS adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, sumber daya manusia, dan teknologi yang saling berkaitan dan dikelola secara terintegrasi yang berguna untuk mendukung manajemen pelayanan publik dan tertib administrasi.
5. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mempertahankan, memelihara, dan meningkatkan kesatuan, persatuan, dan kerukunan antara warga negara dalam berbagai aspek kehidupan bernegara. Kesbangpol melibatkan berbagai elemen masyarakat, organisasi kemasyarakatan, partai politik, dan semua komponen bangsa.

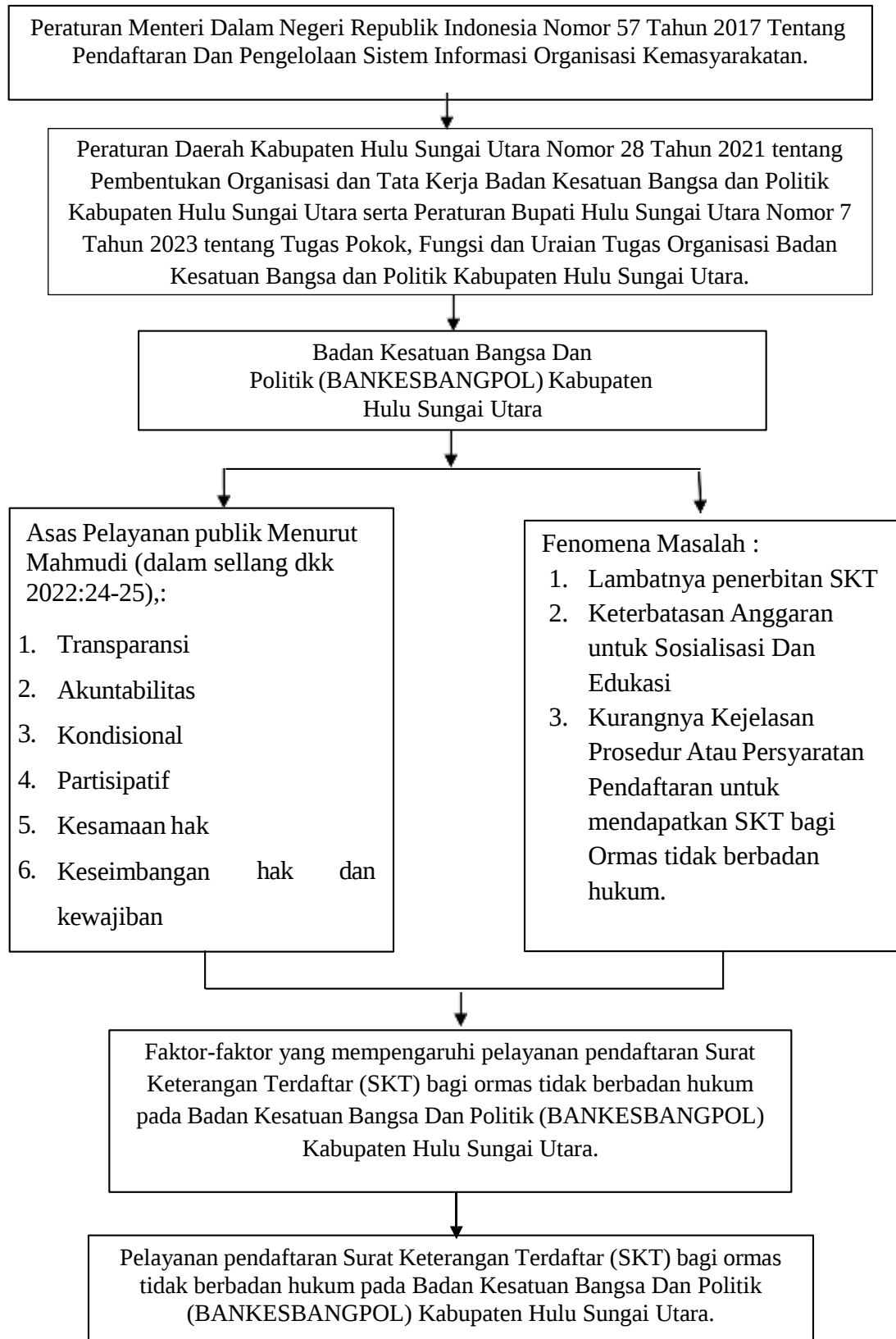
Kemudian Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara serta Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 7 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Menurut Mahmudi (dalam Sellang dkk 2022:24-25), dalam memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan yaitu:

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan .
3. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. *Partisipatif* yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Adapun skema kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang dijadikan Objek oleh penulis adalah di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang berada di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu sungai Utara.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan metode penelitian yang dipergunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Melalui pendekatan ini diharapkan peneliti mampu menghasilkan data yang bersifat deskriptif untuk mengungkapkan proses terjadinya di lapangan.

Menurut Saryono dalam Nasutiom (2023:34) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Perbedaannya dengan penelitian kuantitatif adalah penelitian ini berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas dan berakhir dengan sebuah teori.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti bermaksud mendeskripsikan dan menguraikan pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESEBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara..

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif-kualitatif di mana yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadaan objek yang sebenarnya dengan harapan mendapatkan gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Dengan kata lain penelitian kualitatif menghasilkan penelitian deskriptif berupa kata-kata baik lisan maupun tulisan dari orang-orang dan perilaku yang akan dicermati.

D. Data dan Sumber Data

Menurut Sahya Anggara (2015:30) Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasilnya. Walaupun demikian, bukan berarti peneliti tidak diperbolehkan menggunakan angka penelitian kualitatif. Angka dapat digunakan seperti dalam menyebutkan jumlah anggota keluarga, banyaknya biaya yang dikeluarkan, dan sebagainya.

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui observasi dan wawancara langsung dilapangan yang bersumber dari jumlah keseluruhan informasi yang terdapat dari lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Datasekunder berupa data yang diperoleh melalui study pustaka (*library research*) untuk mengumpulkan data-data melalui buku-buku, peraturan-peraturan, serta dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan penelitian.

3. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber dimana data dapat diperoleh. Data tidak akan bisa diperoleh tanpa adanya sumber data. Dalam memilih sumber data, peneliti harus benar-benar berpikir mengenai kemungkinan

kelengkapan informasi yang akan dikumpulkan juga validitasnya. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, artinya informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi selengkap-lengkapya dan relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2018:218-219) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah “teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu”. Dengan menggunakan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis. Informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1
Informan penelitian

No	Nama	Jumlah
1.	Kepala/Sekretaris Bankesbangpol Hulu Sungai Utara	1 orang
2.	Pegawai atau Petugas Sub Bagian Tata Usaha	2 orang
3.	Pegawai atau Petugas Seksi Bina Bidang Politik, Organisasi Keagamaan dan Kemasyarakatan	2 orang
4.	Pegawai atau Petugas Jabatan Fungsional	1 orang
5.	Perwakilan ormas	5 orang
Jumlah		12 informan

Sumber: dibuat peneliti

E. Desain Operasional Penelitian

Desain Operasional Penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan informasi tentang variabel yang sedang diteliti. Instrumen merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Hal ini karena perolehan suatu informasi atau data relevan tidaknya, tergantung pada alat tersebut.

Agar penelitian ini lebih terarah maka desain operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang lingkup	Indikator
Mahmudi (dalam Sellang Dkk. (2022: 24-25), Asas Pelayanan Publik	<i>Transparasi</i>	1. Keterbukaan pelayanan 2. Prosedur pelayanan 3. Kemudahan informasi
	<i>Akuntabilitas</i>	1. Kinerja pelayanan publik 2. Biaya pelayanan 3. Produk pelayanan
	<i>Kondisional</i>	1. Efisien 2. Efektif
	<i>Partisipatif</i>	1. Peran masyarakat 2. Harapan masyarakat
	Kesamaan hak	1. Ketegasan 2. Tidak diskriminasi
	Keseimbangan hak dan kewajiban	1. Keadilan pemberi pelayanan 2. Keadilan penerima pelayanan

Sumber : Data peneliti 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Teknik pengumpulan data primer.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data primer yang dilakukan oleh peneliti melalui:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dapat diartikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam satu situasi yang berhadapan, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya. Wawancara yang dilakukan juga mengacu kepada pedoman wawancara yang disusun sebelumnya.

b. Observasi.

Observasi adalah penelitian atau pengamatan sistematis secara terencana yang diniati untuk perolehan data yang dikontrol validitas dan reliabilitasnya. Jadi, Observasi bisa dikatakan sebagai teknik pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung terhadap objek atau fenomena fenomena yang berkaitan dengan fokus permasalahan yang diteliti dengan mencatat gejala-gejala yang

ditemukan di lapangan untuk mempelajari data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian. Penulis mengamati hal hal yang berkaitan dengan indikator penelitian melalui pedoman obsevasi yang dijadikan sebagai panduan dalam mengamati gejala yang ada.

c. Dokumentasi

Dari berbagai pengertian di atas, maka dapat ditarik benang merahnya bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani. Sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman. Lincoln dan Guba (Murdiyanto, 2022:64) mengartikan rekaman sebagai setiap tulisan atau pernyataan yang dipersiapkan oleh atau untuk individual atau organisasi dengan tujuan membuktikan adanya suatu peristiwa atau memenuhi *accounting*. Contoh: jadwal penerbangan, laporan audit, formulir pajak dan sebagainya.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa studi dokumentasi. Teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis.

Jadi, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. diperoleh dengan mencari informasi berdasarkan dokumen- dokumen, foto foto, gambar dan sumber sumber lain yang terkait dengan objek penelitian.

G. Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah data terkumpul. Dalam riset etnografi, tahap analisis data tidaklah berupa tahapan yang bersifat linear. Pengumpulan data, analisis data, dan penulisan data dilakukan secara interaktif. Huberman dan Miles dalam Hartono, dalam Abdusamad (2021:160-162) menawarkan bentuk analisis data melalui tiga alur aktivitas bersamaan antara reduksi data, penyajian data, kesimpulan, dan verifikasi.

1. Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentransformasikan data dalam bentuk catatan atau transkrip. Data yang diperoleh sifatnya sangat luas dan kaya dengan berbagai informasi, maka harus direduksi dengan cara membuat kode atau kategori dari data tersebut. Proses kategorisasi dilakukan dengan memilah data teks atau visual ke dalam kategori khusus. Koding dilakukan dengan menambahkan catatan pinggir atau menuliskan kode pada catatan lapangan, atau membuat memo. Pengkategorisasian dilakukan dengan mengacu pada kerangka konseptual tertentu dari permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu informasi yang diperoleh saat pengumpulan data akan menjadi relevan dengan kerangka konseptual dan permasalahan tertentu namun namun bisa jadi menjadi tidak relevan ketika data tersebut digunakan dengan kerangka konseptual dan permasalahan yang berbeda. Demikian juga sebaliknya, data yang diperoleh saat ini tidak relevan dengan permasalahan yang diteliti, tetapi pada penelitian lain akan menjadi data yang relevan.
2. Penyajian data merupakan tahap untuk menyajikan data secara sistematis berdasarkan kategorisasi dalam tahap reduksi data. Data disusun secara sistematis dengan diberi konteks dan naratif sehingga menjadi dasar untuk membangun argumentasi.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap untuk menemukan kejelasan dan pemahaman terhadap persoalan yang diteliti. Menafsirkan dan menetapkan hubungan antar kategori data untuk dapat menjawab permasalahan penelitian.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data Sugiyono (2015:121) adalah kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif ini antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, menggunakan bahan referensi, dan *membercheck*. Adapun uji kredibilitas data yang peneliti gunakan yaitu :

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini, difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh, apakah yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali kelapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjang pengamatan dapat diakhiri.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara ini kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitias ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

4. Menggunakan Bahasa Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti, didalam penelitian ini digunakan bahan referensi seperti foto-foto dan dokumen-dokumen.

5. Menggunakan *Membercheck*

Memberchek adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan memberchek adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- _____. *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan*
- _____. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2017 Tentang Pendaftaran Dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan*
- _____. Anonim. *Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- _____. *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara*
- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press
- Aryawan, I Dewa Gede Soni. 2020. *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*. Malang : Media Nusa Creative.
- Febrianti, Putri. 2020. *Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Program Studi Administrasi Publik STIA Amuntai
- Haerana & Burhanuddin. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis Dan Faktual*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Hajar, Siti. 2021. *Pemerintah Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Medan: UMSU Press.
- Hartono, dkk. 2018. *Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Hermayanti, 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Perekaman E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Nasution, Abdul Fattah. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative
- Nurchayanto, Herbasuki. 2022. *Peningkatan Pelayanan Publik*. Semarang: Fastindo
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Podungge, Abdul Wahab. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup
- Rifki Surya Permana Salim. 2024. *Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang*. Departemen Administrasi Publik Rembang Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
- Sahya, Anggara. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Saragih, dkk. 2024. *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam : Rey Media Grafika.
- Sellang, Kamaruddin dkk. 2022. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media
- Setiawan, Johan dan Albi Anggito. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak.
- Silaban, Himsar. 2015. *Aspek-aspek Penting dalam Peningkatan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Semesta Ilmu.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press
- Taufiqurokhman, Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Publik*. Jakarta : UMJ Press.
- Tim Penyusun. 2025 *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai*. Amuntai.

