

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem pemerintahan Indonesia memiliki struktur yang cukup rumit, mengingat tantangan geografis Negara yang terdiri dari banyak pulau. Pemerintahan Indonesia disusun dalam berbagai lapisan, mulai dari tingkat pusat hingga daerah, mencakup provinsi, kabupaten atau kota, kecamatan, dan kelurahan atau desa. Kelurahan merupakan bagian terkecil dalam struktur pemerintahan, berada di bawah kecamatan, dan bernaung di bawah administrasi kabupaten atau kota. Dalam konteks otonomi daerah, setiap kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang bertugas untuk memimpin wilayah tersebut serta menjalankan perannya sebagai aparatur pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat setempat (Sabir et al., 2023).

Kelurahan memiliki peran yang sangat krusial dalam pengelolaan administrasi kependudukan yang mencakup tugas-tugas seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, serta penerbitan surat keterangan lainnya. Selain itu, kelurahan juga bertanggung jawab dalam menyediakan berbagai layanan publik, termasuk pengelolaan dokumen resmi, koordinasi pelaksanaan program pemerintah, dan mendukung berbagai kegiatan masyarakat. Kelurahan memiliki kewajiban untuk melakukan pembinaan serta pengembangan masyarakat di wilayahnya, memastikan kelancaran berbagai aktivitas sosial, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sabir et al., 2023).

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diberi kewenangan untuk mengelola berbagai urusan pemerintahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Salah satu tugas utama pemerintah daerah adalah mengorganisir layanan publik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Selain menyusun kebijakan, pemerintah daerah juga terlibat secara langsung dalam penyediaan dan pengelolaan berbagai layanan yang mendukung kesejahteraan warga di wilayahnya.

Pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik dijelaskan sebagai proses pemenuhan kebutuhan warga Negara melalui penyediaan berbagai layanan berupa barang, jasa, maupun urusan administrasi yang diberikan oleh instansi yang memiliki kewenangan resmi untuk melaksanakannya.

Menurut Rahayu (2020) pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau badan-badan resmi untuk menyediakan berbagai layanan, termasuk barang, jasa, dan urusan administratif, yang diperuntukkan bagi masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta memastikan pemenuhan hak-hak warga Negara, yang meliputi bidang-bidang seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan. Layanan tersebut harus dijalankan dengan prinsip keefektifan, transparansi, dan akses yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Rohmah (2022) mengatakan bahwa pelayanan publik

merujuk pada serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menangani kebutuhan masyarakat, dengan tujuan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan dasar warga melalui penyediaan berbagai jenis layanan.

Kota Batam adalah salah satu Kota besar di Provinsi Kepulauan Riau yang terletak di Selat Malaka dekat dengan Negara tetangga yaitu Singapura dan Malaysia. Kota Batam dikenal sebagai pusat perdagangan, industri, dan pariwisata yang berkembang pesat. Karena kedekatannya dengan Singapura. Kota Batam juga menjadi tempat tujuan investasi, terutama di bidang industri manufaktur, elektronik, dan teknologi. Kota Batam terdiri dari beberapa kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Galang yang terletak di sisi barat Kota Batam dengan kawasan yang masih dipenuhi area terbuka dan hijau. Meskipun sedikit lebih jauh dari pusat kota, Galang memiliki posisi yang sangat strategis untuk mendukung perekonomian Batam secara keseluruhan. Kecamatan ini juga memiliki ciri khas tersendiri, dengan kekayaan sejarah dan potensi alam yang unik.

Kecamatan Galang memiliki peran yang sangat penting dalam membantu Kelurahan Karas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Karas meliputi adanya komunikasi yang baik antara kecamatan dan kelurahan, pendanaan yang memadai, serta pengembangan keterampilan pegawai yang terus ditingkatkan. Selain itu, penerapan sistem pengawasan yang terorganisir juga berperan besar dalam memastikan layanan yang diberikan berjalan dengan efektif, lancar, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua faktor ini saling berinteraksi untuk mendukung pelayanan publik di Kelurahan Karas.

Kelurahan Karas merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Galang, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Berbeda dengan pusat kota Batam yang lebih sibuk, kelurahan ini menawarkan suasana yang lebih tenang dan alami, meskipun tetap memegang peran penting dalam perekonomian dan kehidupan sosial di Batam. Sebagai bagian dari Kecamatan Galang, Kelurahan Karas mendapat dukungan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan publik di Kelurahan Karas mencakup berbagai tanggung jawab yang dilaksanakan oleh pegawai kelurahan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan. Layanan ini umumnya berfokus pada hal-hal yang bersifat rutin dan berkaitan dengan aktivitas sehari-hari masyarakat. Layanan yang diberikan di Kelurahan Karas seperti pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), pembuatan KTP Baru, pembuatan Kartu Keluarga, pengurusan surat pindah, pengurusan surat datang, pengurusan Akte Kelahiran, pengurusan Surat Kematian, pengurusan Surat Nikah, pengurusan Surat Domisili Tempat Tinggal, Pengantar SKKB, dan Pengurusan Surat Domisili Usaha. Berikut ini merupakan jumlah dari kepengurusan pelayanan kependudukan di Kelurahan Karas yang dilakukan dari 2024 dan 2025 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jumlah Kepengurusan Pelayanan Kependudukan Kelurahan Karas Kota Batam Tahun 2024-2025

No.	Jenis Pelayanan	2024	2025
1.	Pengurusan SKTM	173	121
2.	Pembuatan KTP Baru	83	89
3.	Pembuatan Kartu Keluarga	114	82
4.	Pengurusan Surat Pindah	39	12
5.	Pengurusan Surat Datang	16	10
6.	Pengurusan Surat Kelahiran	42	34

No.	Jenis Pelayanan	2024	2025
7.	Pengurusan Surat Kematian	26	14
8.	Pengurusan Surat Nikah	30	28
9.	Pengurusan Surat Domisili Tempat Tinggal	56	40
10.	Pengantar SKKB	17	19
11.	Pengurusan Surat Domisili Usaha	22	31

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai jumlah kepengurusan pelayanan kependudukan di Kelurahan Karas Kota Batam Tahun 2024–2025, dapat diketahui bahwa masyarakat memanfaatkan berbagai jenis pelayanan administrasi yang disediakan oleh Kelurahan. Selama periode tersebut, terdapat sebelas jenis pelayanan kependudukan yang diurus oleh masyarakat, meliputi pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru, pembuatan Kartu Keluarga (KK), pengurusan surat pindah, surat datang, surat kelahiran, surat kematian, surat nikah, surat domisili tempat tinggal, pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKKB), dan surat domisili usaha.

Pada Tahun 2024, jenis pelayanan yang paling banyak diurus oleh masyarakat Karas adalah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dengan jumlah 173 pengurusan. Selanjutnya, pembuatan Kartu Keluarga menempati urutan kedua dengan jumlah 114 pengurusan, diikuti pembuatan KTP baru sebanyak 83 pengurusan. Adapun pelayanan dengan jumlah pengurusan paling sedikit pada tahun tersebut adalah pengurusan surat datang, yaitu sebanyak 16 pengurusan. Sementara itu, pada Tahun 2025, pengurusan SKTM tetap menjadi jenis pelayanan yang paling banyak diajukan oleh masyarakat Karas dengan jumlah 121

pengurusan. Pembuatan KTP baru mengalami peningkatan menjadi 89 pengurusan, sedangkan pembuatan Kartu Keluarga mengalami penurunan menjadi 82 pengurusan. Selain itu, pengurusan surat domisili usaha meningkat dari 22 pengurusan pada tahun 2024 menjadi 31 pengurusan pada Tahun 2025.

Secara umum, sebagian besar jenis pelayanan mengalami penurunan jumlah pengurusan pada Tahun 2025. Penurunan tersebut terlihat pada pengurusan SKTM, Kartu Keluarga, surat pindah, surat datang, surat kelahiran, surat kematian, dan surat domisili tempat tinggal. Namun, beberapa jenis pelayanan justru mengalami peningkatan, seperti pembuatan KTP baru, pengantar SKKB, dan surat domisili usaha. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Karas masih menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat. Perbedaan jumlah pengurusan pada setiap jenis pelayanan mencerminkan adanya dinamika kebutuhan administrasi masyarakat dari tahun ke tahun serta memperlihatkan bahwa kelurahan memiliki peran yang strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tingginya jumlah masyarakat yang mengurus berbagai dokumen kependudukan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan menjadi faktor penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pada dasarnya, tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kepuasan tersebut dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP berfungsi sebagai pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan secara efektif, efisien,

transparan, dan akuntabel sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Penerapan SOP dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan tugas, tetapi juga untuk menjamin kepastian prosedur, waktu penyelesaian, persyaratan, serta mekanisme pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, dan tepat, sementara aparat kelurahan memiliki pedoman yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan suatu pelayanan publik tidak hanya diukur dari banyaknya masyarakat yang memperoleh layanan, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka semakin besar pula peluang terciptanya pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Tabel 1.2. SOP Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat beserta dokumen pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), mencatat agenda dan meneruskannya kepada Kasi Pelayanan Umum dan Kesra untuk diproses lebih lanjut.	10 menit
2.	Meneliti serta memverifikasi kelengkapan dokumen pemohon. Apabila persyaratan belum terpenuhi, pemohon diminta melengkapi berkas yang masih kurang.	20 menit
3.	Apabila dipandang perlu, kedua pihak akan dipanggil ke kantor kelurahan untuk mendapatkan pembinaan dari Lurah. Jika proses pengajuan SKTM tetap diteruskan, maka kelurahan akan menerbitkan surat pengantar SKTM	20 menit

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
4.	Melakukan pencatatan permohonan SKTM ke dalam Buku Register.	20 menit
5.	Menyampaikan berkas permohonan SKTM beserta seluruh lampiran persyaratan kepada Sekretaris Kelurahan untuk diparaf dan kepada Lurah untuk ditandatangani.	10 menit
6.	Menyerahkan surat permohonan pembuatan SKTM kepada pemohon agar dapat melanjutkan proses pengurusan ke Kecamatan dan Pengadilan Agama.	5 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dibuat untuk menentukan mekanisme pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada tingkat Kelurahan sebagai upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sederhana, jelas, dan terbuka. Selain itu, SOP ini juga bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengurus SKTM. Dengan demikian, pelayanan di Kelurahan Karas berjalan secara efektif dan tertib.

Tabel 1.3. SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat beserta dokumen pengajuan pembuatan KTP, kemudian mencatat agenda dan meneruskannya kepada Kasi Pemerintahan untuk diproses lebih lanjut.	20 menit
2.	Meneliti serta memverifikasi kelengkapan dokumen pemohon. Jika persyaratan belum lengkap, pemohon diminta untuk melengkapi berkas yang masih kurang. Khusus pengajuan KTP pemula, Kasi Pemerintahan membuat surat keterangan sebagai pengantar KTP pemula.	20 menit
3.	Setelah seluruh persyaratan dinyatakan lengkap, JFU meminta pemohon mengisi formulir permohonan KTP.	20 menit

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
4.	Melakukan pencatatan permohonan KTP ke dalam Buku Register.	20 menit
5.	Menyampaikan berkas permohonan KTP beserta seluruh lampiran persyaratan kepada Sekretaris Kelurahan untuk diparaf dan kepada Lurah untuk ditandatangani.	10 menit
6.	Menyerahkan surat pengantar pembuatan KTP kepada pemohon agar dapat melanjutkan proses pengurusan di Kecamatan.	5 menit

Sumber: Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini dibuat untuk menentukan tata cara pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di tingkat kelurahan guna membantu masyarakat memperoleh identitas kependudukan melalui pelayanan yang sederhana, terbuka, dan mudah diakses. Selain itu, prosedur ini bertujuan memberikan kepastian pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan KTP. Dengan demikian, pelayanan dapat terlaksana secara efektif dan tertib.

Tabel 1.4. SOP Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat beserta dokumen pengajuan Kartu Keluarga (KK), kemudian meneruskannya kepada Kasi Pelayanan untuk diproses lebih lanjut.	10 menit
2.	Meneliti dan memverifikasi kelengkapan dokumen pemohon. Apabila persyaratan belum lengkap, pemohon melengkapi berkas yang masih kurang.	20 menit
3.	Setelah persyaratan dinyatakan lengkap, pemohon diminta mengisi formulir permohonan KK.	20 menit
4.	Melakukan pencatatan permohonan KK ke dalam Buku Register.	20 menit
5.	Menyampaikan berkas permohonan KK beserta lampiran persyaratan kepada Sekretaris Kelurahan untuk diparaf, kepada Lurah untuk ditandatangani.	10 menit

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
6.	Menyerahkan surat pengantar pembuatan KK kepada pemohon untuk melanjutkan proses pengurusan di Kecamatan.	5 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini disusun untuk menentukan mekanisme pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga (KK) di tingkat kelurahan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Selain itu, prosedur ini bertujuan memberikan kepastian pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengurus Kartu Keluarga. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif dan tertib.

Tabel 1.5. SOP Pelayanan Surat Pindah

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Kebutuhan masyarakat: Pengajuan permohonan dari warga, Program serta kegiatan kelurahan, Petugas Pelayanan Umum menerima dokumen permohonan dari masyarakat, Menyusun dan mengetik formulir Surat Pindah Keluar.	5 menit
2.	Kasi Pelayanan Umum: Meneliti kelengkapan berkas Surat Pindah Keluar serta memberikan paraf, Meneruskan dokumen kepada Sekretaris Kelurahan atau mengembalikannya kepada Petugas Pelayanan Umum apabila masih terdapat kekurangan.	1 menit
3.	Sekretaris Kelurahan menerima dokumen pengurusan Surat Pindah Keluar dari Kasi Pelayanan Umum untuk: Memeriksa paraf dari Kasi Pelayanan Umum, Meneruskan dokumen kepada Lurah atau mengembalikannya kepada Kasi Pelayanan Umum jika perlu perbaikan.	1 menit
4.	Lurah menerima berkas pengurusan Surat Pindah Keluar untuk: Meneliti dokumen Surat Pindah Keluar yang disampaikan Sekretaris Kelurahan, Memberikan keputusan dengan menandatangani formulir Surat Pindah Keluar atau mengembalikannya kepada Sekretaris Kelurahan.	1 menit

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
5.	Kasi Pelayanan Umum menerima kembali dokumen Surat Pindah Keluar yang telah ditandatangani Lurah untuk: Memberikan stempel, melakukan pencatatan register, serta mengarsipkan Surat Pindah Keluar, Menyerahkan dokumen tersebut kepada warga yang bersangkutan.	1 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini dibuat untuk menentukan tata cara pelaksanaan pelayanan pengurusan surat pindah di tingkat kelurahan guna memberikan kemudahan dan keterbukaan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, prosedur ini bertujuan memberikan kepastian pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengurus surat pindah. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif dan tertib.

Tabel 1.6. SOP Pelayanan Surat Datang

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menyerahkan dokumen persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.	1 menit
2.	Memeriksa kelengkapan berkas serta menyusun surat pengantar pindah datang.	5 menit
3.	Memberikan paraf surat pengantar pindah datang.	1 menit
4.	Meneliti dan menandatangani surat pindah datang.	1 menit
5.	Melakukan pencatatan nomor register serta mengarsipkan surat pengantar pindah datang.	1 menit
6.	Menerima surat pengantar pindah datang yang telah selesai diproses.	1 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini disusun untuk menetapkan mekanisme pelaksanaan pelayanan pengurusan surat datang di tingkat kelurahan guna memberikan kemudahan dan keterbukaan layanan kepada masyarakat. Selain itu, prosedur ini bertujuan memberikan kepastian pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengurus

surat datang. Prosedur ini juga menjadi pedoman bagi aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif dan tertib.

Tabel 1.7. SOP Pelayanan Surat Kelahiran

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat serta berkas permohonan pengurusan Surat Kelahiran, kemudian diagendakan dan didisposisikan kepada Kasi Pelayanan Umum dan Kesra.	10 menit
2.	Melakukan pemeriksaan serta verifikasi kelengkapan dokumen pemohon. Jika masih belum lengkap, diminta untuk melengkapi persyaratan.	20 menit
3.	Setelah seluruh berkas dinyatakan lengkap, selanjutnya dibuat Surat Kelahiran. Apabila pengajuan melebihi 1 bulan sejak tanggal lahir, maka diterbitkan Surat Keterangan Lahir.	20 menit
4.	Melakukan pencatatan permohonan Surat Kelahiran ke dalam Buku Register.	20 menit
5.	Menyampaikan berkas permohonan beserta lampiran kepada Seklur untuk di paraf, kemudian diteruskan kepada Lurah untuk ditandatangani.	10 menit
6.	Menyerahkan kembali surat permohonan Surat Kelahiran kepada pemohon untuk proses lanjutan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota.	5 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini bertujuan untuk mengatur tata cara pelayanan Surat Kelahiran di tingkat kelurahan sebagai upaya memberikan kemudahan masyarakat melalui pelayanan yang transparan. Prosedur bertujuan memberikan kepastian pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengurus surat kelahiran. Prosedur ini juga menjadi pedoman bagi aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif dan tertib.

Tabel 1.8. SOP Pelayanan Surat Kematian

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat serta berkas permohonan pengurusan Surat Kematian, diagendakan kepada Kasi Pelayanan Umum dan Kesra.	10 menit
2.	Melakukan pemeriksaan serta verifikasi kelengkapan dokumen pemohon. Apabila masih belum lengkap, pemohon diminta untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.	20 menit
3.	Setelah seluruh berkas dinyatakan lengkap, kemudian dibuat Surat Kematian. Jika pengajuan melebihi 1 bulan sejak tanggal kematian, maka diterbitkan Surat Keterangan Kematian.	20 menit
4.	Melakukan pencatatan permohonan Surat Kematian ke dalam Buku Register.	20 menit
5.	Menyampaikan berkas permohonan beserta lampirannya kepada Seklur untuk diparaf, kemudian diteruskan kepada Lurah untuk ditandatangani.	10 menit
6.	Menyerahkan kembali surat permohonan Surat Kematian kepada pemohon untuk proses lanjutan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.	5 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini bertujuan untuk mengatur tata cara pelayanan Surat Kematian di tingkat kelurahan sebagai upaya membantu masyarakat melalui layanan yang mudah serta transparan. Selain itu, prosedur ini bertujuan memberikan kepastian pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengurus surat kematian. Prosedur ini juga menjadi pedoman bagi aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif dan tertib.

Tabel 1.9. SOP Pelayanan Surat Nikah

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat serta berkas permohonan pengurusan Surat Pernikahan, diagendakan kepada Kasi Pelayanan Umum dan Kesra.	10 menit
2.	Melakukan pemeriksaan serta verifikasi kelengkapan berkas pemohon. Jika belum lengkap, pemohon diminta untuk melengkapi persyaratan.	20 menit
3.	Setelah seluruh berkas lengkap, selanjutnya dibuat Surat Pernikahan beserta formulir. Pernikahan beda kecamatan, diterbitkan Surat Rekomendasi Nikah.	20 menit
4.	Melakukan pencatatan permohonan Surat Pernikahan ke dalam Buku Register.	20 menit
5.	Menyampaikan berkas permohonan beserta lampirannya kepada Seklur untuk diparaf, kemudian diteruskan kepada Lurah untuk ditandatangani.	10 menit
6.	Menyerahkan kembali surat permohonan Surat Pernikahan beserta Blangko N kepada pemohon untuk proses lanjutan di tingkat Kecamatan.	5 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini dimaksudkan untuk mengatur mekanisme pelaksanaan layanan Surat Nikah di tingkat kelurahan guna mempermudah masyarakat melalui pelayanan yang sederhana, jelas, dan transparan. Selain itu, prosedur ini bertujuan memberikan kepastian pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengurus surat nikah. Pelayanan surat nikah dilaksanakan sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Adanya prosedur yang jelas diharapkan dapat meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi. Prosedur ini juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang tertib dan akuntabel. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif dan tertib.

Tabel 1.10. SOP Pelayanan Surat Domisili Tempat Tinggal

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Pemohon datang dan menyerahkan dokumen kepada <i>Customer Service</i> (CS) untuk pengecekan.	1 menit
2.	Petugas meneliti berkas, memastikan jenis layanan, serta mengisi daftar periksa kelengkapan dokumen dan memberikan nomor antrean.	3 menit
3.	Petugas menyusun Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal.	6 menit
4.	Berkas ditandatangani oleh pejabat berwenang.	2 menit
5.	Pemberian nomor register serta pengesahan dengan stempel dan cap basah.	2 menit
6.	Hasil layanan berupa Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal diserahkan kepada pemohon.	1 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini disusun untuk mengatur pelaksanaan layanan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal di tingkat kelurahan, guna memberikan kemudahan bagi masyarakat melalui pelayanan yang sederhana, terbuka, dan transparan. Selain itu, prosedur ini bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengurus surat keterangan domisili tempat tinggal. Prosedur menjadi pedoman kelurahan dalam memberikan layanan. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan tertib.

Tabel 1.11. SOP Pelayanan SKKB

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Berkas permohonan SKKB dari masyarakat/pemohon diterima, kemudian dicatat dalam register dan diteruskan kepada Kasi Ketenteraman dan Ketertiban Umum untuk diproses lebih lanjut.	10 menit

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
2.	Kasi melakukan pemeriksaan serta verifikasi kelengkapan dokumen. Jika sudah lengkap, berkas diteruskan kepada Sekretaris Lurah; apabila belum lengkap, pemohon diminta untuk melengkapi persyaratan yang kurang.	20 menit
3.	Sekretaris Lurah kembali meneliti kelengkapan berkas dan menyiapkan surat pengantar SKKB beserta lampirannya untuk ditandatangani oleh Lurah. Jika terdapat kekurangan, berkas dikembalikan kepada pemohon.	20 menit
4.	Lurah memeriksa dokumen tersebut dan memberikan tanda tangan pada surat pengantar SKKB apabila sudah sesuai.	20 menit
5.	Setelah selesai, JFU menyerahkan surat pengantar SKKB kepada pemohon, yang kemudian melanjutkan proses pengurusan ke tingkat Kecamatan dan Kepolisian Sektor.	10 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini dimaksudkan untuk mengatur mekanisme penerbitan surat pengantar SKKB di tingkat kelurahan, sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan secara sederhana, mudah diakses, serta transparan. Selain itu, prosedur ini bertujuan memberikan kepastian pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengurus surat pengantar SKKB. Prosedur ini juga menjadi pedoman bagi aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Proses pelayanan dilakukan secara tertib dan sesuai dengan tahapan yang telah ditetapkan. Prosedur ini juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang akuntabel dan profesional. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan tertib.

Tabel 1.12. SOP Pelayanan Surat Domisili Usaha

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Berkas permohonan diterima dan diperiksa, kemudian hasil pemeriksaan dilaporkan kepada Kasi terkait.	2 menit
2.	Kasi menelaah kembali berkas pemohon. Apabila tidak memenuhi ketentuan, berkas dikembalikan kepada pemohon melalui JFU. Jika sudah sesuai, Kasi memberikan instruksi kepada JFU untuk menyusun draf Surat Keterangan Domisili Usaha.	15 menit
3.	JFU menerima perintah tersebut dan menyiapkan draf Surat Keterangan Domisili Usaha.	5 menit
4.	Berkas kemudian diperiksa kembali serta draf surat diparaf sebelum dilaporkan kepada Sekretaris.	1 menit
5.	Sekretaris melakukan pemeriksaan lanjutan, memaraf draf pengantar Surat Keterangan Domisili Usaha, lalu menyampaikannya kepada Lurah.	1 menit
6.	Lurah meneliti dokumen, memberikan tanda tangan pada draf pengantar, kemudian menyerahkannya kembali kepada staf untuk diproses lebih lanjut.	1 menit
7.	Staf melakukan pencatatan, pembubuhan stempel, pengarsipan, serta menyerahkan surat pengantar Surat Keterangan Domisili Usaha kepada pemohon.	3 menit

Sumber: Kelurahan Karas, 2026

Prosedur ini dibuat untuk mengatur mekanisme pelaksanaan layanan Surat Keterangan Domisili Usaha di tingkat kelurahan, memberikan kemudahan serta memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan secara jelas dan transparan. Selain itu, prosedur ini bertujuan memberikan kepastian pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengurus Surat Keterangan Domisili Usaha. Prosedur ini juga menjadi pedoman bagi aparaturnya kelurahan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Adanya prosedur

yang jelas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mengurangi hambatan dalam proses administrasi. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, tertib, dan akuntabel.

Berdasarkan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, pelaksanaan pelayanan administrasi di tingkat Kelurahan Karas diharapkan mampu memberikan kemudahan, kepastian, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan tersebut secara langsung, diperlukan informasi dari masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang menggunakan layanan di Kelurahan Karas, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan administrasi. Sebagian masyarakat menyampaikan bahwa proses pelayanan terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, terutama dalam pengurusan dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, dan surat keterangan lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dari waktu yang diharapkan. Beberapa masyarakat juga menyampaikan bahwa prosedur pelayanan masih dirasakan cukup kompleks sehingga membutuhkan pemahaman lebih dalam terkait tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi. Dari sisi pelayanan aparatur, terdapat masyarakat yang menilai bahwa komunikasi dan respons pegawai masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih ramah, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (Wawancara 3 September 2025)

Selain proses pelayanan, masyarakat juga menyampaikan pentingnya keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keamanan tersebut mencakup kenyamanan masyarakat selama berada di lingkungan kantor kelurahan serta

perlindungan terhadap dokumen administrasi yang dikelola oleh aparatur. Kondisi pelayanan yang aman dan tertib menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, aspek keamanan perlu terus diperhatikan agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. (Wawancara 3 September 2025)

Gambar 1.1. Foto Wawancara Beberapa Masyarakat Pulau Karas



Sumber: Ibu Mimah, Bapak Tarmini, dan Ibu Saripah, 2026

Permasalahan lain berkaitan dengan keterbatasan akses pelayanan berbasis *online* dan sarana pengaduan masyarakat. Kondisi geografis Kelurahan Karas sebagai wilayah kepulauan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kemudahan masyarakat memperoleh pelayanan. Keterbatasan sarana dan prasarana menyebabkan sebagian masyarakat masih harus datang langsung ke Kelurahan bahkan lebih dari satu kali untuk menyelesaikan proses administrasi. Selain itu, masih diperlukan adanya penyamaan pemahaman dan penerapan prosedur pelayanan oleh setiap aparatur agar pelayanan yang diberikan berjalan secara konsisten sesuai dengan standar yang ditetapkan. (Wawancara 3 September 2025)

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Karas masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, baik dari waktu pelayanan, perilaku aparatur, keamanan pelayanan, maupun penyediaan sarana pendukung pelayanan. Kondisi tersebut

menunjukkan pentingnya peningkatan pengawasan, evaluasi kinerja aparatur, serta penguatan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan adanya perbaikan secara berkelanjutan, kualitas pelayanan publik di Kelurahan Karas diharapkan dapat meningkat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan dapat semakin baik.

Pelayanan publik saat ini masih menghadapi sejumlah kendala dalam memenuhi harapan masyarakat, sekaligus beradaptasi dengan dinamika kehidupan berbangsa dan bernegara yang terus berkembang. Masalah ini muncul akibat kurangnya kesiapan dalam menghadapi perubahan nilai yang semakin kompleks serta tantangan pembangunan yang semakin rumit. Selain itu, masyarakat hidup di tengah arus perubahan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi ini mengharuskan pelayanan publik dikelola dengan cara yang lebih cepat, responsif, dan inovatif agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, menanggapi keluhan mereka, serta beradaptasi dengan perubahan global yang terus berlangsung (Rifki et al., 2024).

Perubahan yang terjadi begitu cepat, disertai dengan pergeseran nilai-nilai dalam masyarakat, memerlukan respons yang cepat dan tepat melalui upaya pembangunan yang berkelanjutan di berbagai bidang. Langkah ini sangat penting untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan sebuah konsep pelayanan publik yang mencakup nilai-nilai dasar, perspektif yang jelas, serta pedoman perilaku yang dapat memastikan pemenuhan

hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya akan memperoleh pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar dan harapan mereka, tetapi sesuai tujuan pembangunan Nasional (Emanuel & Viktoria, 2025).

Penerapan kebijakan oleh aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara terus-menerus dengan selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan dan harapan masyarakat. Tujuan utama dari upaya ini adalah untuk memastikan bahwa layanan pemerintah dapat diberikan secara efisien, tepat waktu, terjangkau, transparan, mudah dipahami, dan bebas dari diskriminasi dalam bentuk apapun. Setiap aparat Negara di berbagai level pemerintahan harus berinovasi dan berupaya meningkatkan mutu pelayanan, agar selaras dengan standar yang telah ditentukan serta dapat memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin berkembang (Fazri & Susiani, 2022).

Penilaian kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sebaiknya didasarkan pada pandangan dan pengalaman masyarakat. Salah satu metode untuk mengukur kepuasan adalah menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei IKM menjadi alat yang digunakan instansi pelayanan publik untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. IKM berfungsi untuk menilai kinerja penyelenggara layanan serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. Hasil survei IKM menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif. Pelaksanaan IKM mendukung terwujudnya pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Hasil IKM juga menjadi bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah mengeluarkan regulasi khusus yang menjadi dasar bagi penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di setiap unit layanan publik pada instansi pemerintah. Regulasi tersebut tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang berfungsi sebagai pedoman bagi setiap instansi dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi survei IKM secara terstruktur dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Tujuan utama dari peraturan ini adalah agar hasil survei dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, sekaligus mendorong tercapainya reformasi birokrasi yang lebih efektif, efisien, responsif, dan fokus pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian dan berbagai permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis memandang bahwa penelitian mengenai topik ini penting untuk dilakukan. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk mengangkat judul penelitian **“Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Karas Kota Batam”**.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Karas Kota Batam?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Karas Kota Batam.”

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan sebagai pertimbangan penelitian lain yang membahas topik serupa.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelayanan publik serta penerapan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan pedoman bagi kelurahan karas dalam melakukan evaluasi hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.
- b. Menyampaikan saran dan pemikiran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pegawai kelurahan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di kelurahan karas.
- c. Menyediakan informasi yang transparan mengenai pelayanan publik di kelurahan karas, sehingga masyarakat dapat memahami tingkat kepuasan mereka dan mendorong partisipasi aktif dalam memberikan umpan balik untuk perbaikan layanan di masa mendatang.