



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

ANALISIS AKTIVITAS PENGENDALIAN ATAS PENGELOLAAN LAYANAN PADA KELURAHAN TANAH SAREAL KOTA BOGOR



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Eka Karlina / 2204431056

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

ANALISIS AKTIVITAS PENGENDALIAN ATAS PENGELOLAAN LAYANAN PADA KELURAHAN TANAH SAREAL KOTA BOGOR



PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Eka Karlina
NIM : 2204431056
Program Studi : D4 Akuntansi Keuangan

Depok, 06 Juli 2026



Eka Karlina
2204431056

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Eka Karlina
NIM : 2204431056
Program Studi : D4 Akuntansi Keuangan
Judul Skripsi : Analisis Aktivitas Pengendalian Atas Pengelolaan Layanan
Pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Ni Made Sri Wardani, S.E., M.Ak. ()
Anggota Penguji : Hayati Fatimah, S.E., AK., M.Ak. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 06 Juli 2026

Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.
NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama : Eka Karlina
NIM : 2204431056
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 Akuntansi Keuangan
Judul Skripsi : Analisis Aktivitas Pengendalian Atas Pengelolaan Layanan Pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor

Disetujui oleh Pembimbing

Hayati Fatimah, S.E., AK., M.Ak.

NIP. 197306152000032001

Diketahui Oleh
Kepala Program Studi

Dr. Titi Suhartati, S.E., M.M., M.Ak, Ak., CA., CPIA.

NIP. 196901111998022001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi Terapan yang berjudul **“ANALISIS AKTIVITAS PENGENDALIAN ATAS PENGELOLAAN LAYANAN PADA KELURAHAN TANAH SAREAL KOTA BOGOR.”** Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Akuntansi Keuangan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta;
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., M.Si., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta;
3. Ibu Titi Suhartati, S.E., Ak., M.M., M.Ak, AK., CA., CPIA. Kepala Program Studi D4 Akuntansi Keuangan Politeknik Negeri Jakarta;
4. Ibu Hayati Fatimah, S.E., AK., M.Ak. selaku Dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, masukan, waktu, serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan laporan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas setiap koreksi, saran, dan dorongan yang diberikan menjadi pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyusun penelitian ini dengan sangat baik;
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi D4 Akuntansi Keuangan Politeknik Negeri Jakarta;
6. Lurah, Sekretaris Kelurahan, staf pelayanan, serta seluruh pihak di Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan bantuan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung;
7. Kedua orang tua tercinta, terutama mamah yang selalu menjadi rumah, tempat pulang, dan sumber kekuatan bagi penulis. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, kesabaran, perhatian, serta dukungan yang diberikan dalam setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih karena selalu percaya kepada penulis, bahkan pada saat penulis masih belajar



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

untuk percaya pada diri sendiri. Skripsi ini tidak hanya menjadi hasil dari proses akademik, tetapi juga menjadi salah satu wujud dari doa, perjuangan, dan harapan yang senantiasa mengiringi langkah penulis;

8. Kepada Tete Ira dan Om Agung, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan moral dan materil yang selalu diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, sehingga menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan setiap tanggung jawab dengan sebaik-baiknya;
9. Kepada keluarga besar penulis, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, kasih sayang, perhatian, dukungan, serta semangat yang tiada henti diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini. Setiap bentuk kepedulian, nasihat, motivasi, dan pengorbanan yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah, bertahan dalam setiap tantangan, serta menyelesaikan setiap tanggung jawab dengan sebaik-baiknya. Kehangatan keluarga senantiasa menjadi tempat bagi penulis untuk kembali menemukan harapan ketika merasa lelah, sekaligus menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan tidak pernah dijalani seorang diri. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari doa-doa tulus yang selalu mengiringi setiap langkah, serta kepercayaan yang senantiasa diberikan kepada penulis sehingga menjadi bagian yang berarti dalam perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini;
10. Kepada Akbar Ramadhan, penulis menyampaikan terima kasih atas setiap waktu, dukungan, perhatian, serta kebersamaan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini berlangsung. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang memberikan banyak pelajaran, semangat, dan kenangan yang bermakna bagi penulis. Semoga, baik langkah kita tetap berjalan beriringan maupun dipertemukan pada jalan yang berbeda, Tuhan senantiasa mempermudah setiap perjalanan yang akan kita ambil kedepannya,serta mengiringi setiap langkah kita dengan kebaikan dan kebahagiaan;
11. Serta semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor, Politeknik Negeri Jakarta, pembaca, serta pihak-pihak yang membutuhkan referensi mengenai aktivitas pengendalian dalam pengelolaan layanan publik.

Bogor, 6 Juli 2026
Penulis

Eka Karlina
2204431056

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Karlina
NIM : 2204431056
Program Studi : Akuntansi Keuangan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Analisis Aktivitas Pengendalian Internal Atas Pengelolaan Layanan Pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 06 Juli 2026

Yang menyatakan

(Eka Karlina)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ANALISIS AKTIVITAS PENGENDALIAN ATAS PENGELOLAAN LAYANAN PADA KELURAHAN TANAH SAREAL KOTA BOGOR

Oleh
Eka Karlina
D4 – Akuntansi Keuangan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengelolaan layanan dan pelaksanaan aktivitas pengendalian serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan aktivitas pengendalian pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan enam informan yang terdiri atas Lurah, Sekretaris Kelurahan, staf pelayanan, dan tiga masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan telah dilaksanakan melalui penerimaan berkas, pemeriksaan persyaratan, pemrosesan administrasi, otorisasi dokumen, dan penyerahan hasil layanan. Namun, pelaksanaan aktivitas pengendalian secara keseluruhan dikategorikan belum efektif. Aktivitas pengendalian telah dilaksanakan dalam praktik, tetapi belum sepenuhnya didukung SOP internal tertulis yang rinci, pembagian tugas per tahapan yang terdokumentasi, standarisasi pemeriksaan dan otorisasi, penataan arsip yang seragam, serta evaluasi dan tindak lanjut pengaduan yang sistematis. Kendala lainnya meliputi ketidaklengkapan berkas masyarakat, gangguan aplikasi atau jaringan, keterbatasan petugas, dan waktu tunggu pelayanan pada kondisi tertentu. Oleh karena itu, aktivitas pengendalian masih memerlukan penguatan pada aspek prosedur, pembagian tugas, dokumentasi, pengarsipan, pengawasan, dan tindak lanjut pelayanan.

Kata kunci: aktivitas pengendalian, SPIP, efektivitas, pengelolaan layanan, pelayanan publik, kelurahan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALYSIS OF CONTROL ACTIVITIES IN SERVICE MANAGEMENT AT
TANAH SAREAL URBAN VILLAGE BOGOR CITY**

By

Eka Karlina

D4 – Financial Accounting

ABSTRACT

This study aims to describe service management and the implementation of control activities and to identify constraints in implementing control activities at Tanah Sareal Urban Village, Bogor City. This study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving six informants consisting of the Head of the Urban Village, the Urban Village Secretary, service staff, and three community service users. The findings show that services have been carried out through document receipt, requirement verification, administrative processing, document authorization, and delivery of service results. However, the implementation of control activities was categorized as not yet effective overall. Control activities have been implemented in practice but have not been fully supported by detailed written internal standard operating procedures, documented task allocation for each service stage, standardized verification and authorization, uniform records management, and systematic evaluation and complaint follow-up. Other constraints include incomplete citizen documents, application or network disruptions, limited personnel, and long waiting times under certain conditions. Therefore, control activities still require improvements in procedures, task allocation, documentation, records management, supervision, and service follow-up.

Keywords: control activities, government internal control system, effectiveness, service management, public service, urban village



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pelayanan Publik	11
2.1.2 Sistem Pengendalian Intern Pemerintah	12
2.1.3 Aktivitas Pengendalian	13
2.1.4 COSO sebagai Konsep Pendukung	15
2.1.5 Kriteria Efektivitas Aktivitas Pengendalian	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Penelitian	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2	Objek Penelitian	22
3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	23
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian	24
3.5	Metode Pengumpulan Data Penelitian	26
3.6	Metode Analisis Data	28
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Hasil Penelitian	33
4.1.1	Pengelolaan Layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor .	33
4.1.2	Aktivitas Pengendalian atas Pengelolaan Layanan	35
4.1.3	Kendala dalam Pelaksanaan Aktivitas Pengendalian	38
4.2	Pembahasan.....	39
4.2.1	Analisis Pengelolaan Layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor	39
4.2.2	Analisis Efektivitas dan Rekomendasi Perbaikan Aktivitas Pengendalian atas Pengelolaan Layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor	40
4.2.3	Analisis Kendala dalam Pelaksanaan Aktivitas Pengendalian atas Pengelolaan Layanan.....	47
BAB 5 PENUTUP.....		49
5.1	Simpulan.....	49
5.2	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....		52
LAMPIRAN.....		55



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	21
--------------------------------------	----





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Indikator Pertanyaan Wawancara	26
Tabel 4.1 Analisis Efektivitas Aktivitas Pengendalian atas Pengelolaan Layanan	42
Tabel 4.2 Rekomendasi Perbaikan atas Aktivitas Pengendalian Internal	45





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Pihak Kelurahan	55
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	65
Lampiran 3. Hasil Dokumentasi	67
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan	69





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Regulasi tersebut juga memuat pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan, hak dan kewajiban, peran serta masyarakat, serta penyelesaian pengaduan (Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Dengan demikian, pelayanan publik seharusnya dilaksanakan secara tertib, jelas, mudah diakses, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kelurahan merupakan salah satu unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administratif. Pada tingkat kelurahan, masyarakat memperoleh berbagai bentuk pelayanan, seperti surat pengantar, surat keterangan, administrasi kependudukan, pelayanan sosial kemasyarakatan, serta layanan administrasi pemerintah lainnya. Karena berhadapan langsung dengan masyarakat, kualitas pengelolaan layanan pada tingkat kelurahan sangat memengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, pengelolaan layanan di kelurahan perlu didukung oleh prosedur pelayanan yang jelas, alur pelayanan yang mudah dipahami, pembagian tugas aparatur yang tegas, pencatatan dan dokumentasi yang tertib, otoritas dokumen yang tepat, pengawasan yang memadai, serta tindak lanjut terhadap kendala atau keluhan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan layanan publik perlu didukung oleh sistem pengendalian internal. Di Indonesia, pengendalian internal pada instansi pemerintah diatur melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah atau SPIP. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengendalian Intern Pemerintah menjelaskan bahwa SPIP merupakan sistem pengendalian intern yang diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. SPIP bertujuan memberikan keyakinan yang memadai atas tercapainya efektivitas dan efisiensi kegiatan, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, serta ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan (Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, 2008). SPIP terdiri atas lima unsur, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan pengendalian intern.

Dari lima unsur SPIP tersebut, penelitian ini berfokus pada unsur kegiatan pengendalian atau aktivitas pengendalian. Fokus ini dipilih karena aktivitas pengendalian merupakan unsur yang berkaitan langsung dengan kebijakan dan prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai arahan pimpinan dan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks pengelolaan layanan kelurahan, aktivitas pengendalian dapat dilihat melalui penerapan Standar Operasional Prosedur atau SOP, kejelasan alur pelayanan, pembagian tugas dan tanggung jawab pegawai, otorisasi dokumen, pencatatan dan dokumentasi pelayanan, pengawasan oleh atasan, serta tindak lanjut atas kesalahan, kendala, atau keluhan pelayanan. Dengan demikian, aktivitas pengendalian memiliki peran langsung dalam memastikan bahwa pelayanan tidak hanya tersedia, tetapi juga berjalan secara tertib, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Secara konseptual, aktivitas pengendalian juga dikenal dalam kerangka COSO *Internal Control—Integrated Framework*. COSO menjelaskan bahwa pengendalian internal digunakan untuk membantu organisasi mencapai tujuan operasi, pelaporan, dan kepatuhan (Mcnally, 2013). Salah satu komponen dalam kerangka COSO adalah *control activities*, yaitu kebijakan dan prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan organisasi dilaksanakan. Namun, dalam penelitian ini COSO hanya digunakan sebagai konsep pendukung untuk memperkuat pemahaman mengenai aktivitas pengendalian, sedangkan dasar utama penelitian tetap mengacu pada SPIP karena objek penelitian merupakan instansi pemerintah.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Aktivitas pengendalian dalam pelayanan kelurahan diperlukan untuk mencegah terjadinya ketidaktertiban layanan, kesalahan administrasi, keterlambatan proses, ketidakjelasan tanggung jawab pegawai, lemahnya pencatatan, serta kurangnya pengawasan terhadap dokumen dan proses pelayanan. Aktivitas pengendalian juga diperlukan agar pelayanan tidak hanya bergantung pada kebiasaan kerja aparatur, tetapi memiliki dasar prosedur yang jelas dan dapat dievaluasi. Tanpa aktivitas pengendalian yang memadai, pelayanan publik berisiko berjalan tidak konsisten, sulit diawasi, dan sulit dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, penelitian mengenai aktivitas pengendalian menjadi penting karena menyentuh aspek inti dalam pengelolaan layanan, yaitu bagaimana prosedur, pegawai, dokumen, otorisasi, dan pengawasan bekerja dalam satu proses pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengendalian internal pemerintah masih menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Rahman, Nangoi dan Walandouw (2020) pelayanan pemerintah tidak terlepas dari risiko seperti *fraud* dan maladministrasi, sehingga diperlukan sistem pengendalian internal yang mampu mengendalikan pelaksanaan pelayanan. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kegiatan pengendalian, khususnya pengamanan fisik aset, belum sepenuhnya sesuai dengan PP Nomor 60 Tahun 2008. Temuan ini menunjukkan bahwa aktivitas pengendalian memiliki peran penting dalam menekan risiko penyimpangan dan kelemahan dalam pelayanan pemerintah.

Penelitian Muhaling, Warongan, dan Kalalo (2023) juga menunjukkan bahwa kegiatan pengendalian masih menjadi unsur yang perlu diperhatikan dalam penerapan SPIP. Penelitian tersebut menemukan bahwa beberapa unsur SPIP telah berjalan sesuai dengan PP Nomor 60 Tahun 2008, tetapi kegiatan pengendalian belum sepenuhnya sesuai karena pengendalian fisik atas aset serta pencatatan yang akurat dan tepat waktu belum dilaksanakan dengan baik. Sejalan dengan itu, penelitian Kusaeri, Elim, dan Mawikere (2022) menunjukkan bahwa dari lima unsur SPIP, terdapat dua unsur yang belum diterapkan secara maksimal, yaitu kegiatan pengendalian serta informasi dan komunikasi. Hasil penelitian tersebut memperkuat bahwa kegiatan pengendalian merupakan bagian penting dalam SPIP yang masih dapat menghadapi kendala dalam praktiknya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa penerapan pengendalian internal tidak cukup hanya dilihat dari keberadaan aturan, tetapi juga dari pelaksanaannya dalam kegiatan kerja sehari-hari. Menurut Soeda dan Rondonuwu (2018) menunjukkan bahwa penerapan SPIP secara umum telah mengacu pada PP Nomor 60 Tahun 2008, tetapi masih terdapat kendala dalam implementasinya. Kendala tersebut berkaitan dengan sumber daya manusia yang belum kompeten, kedisiplinan pegawai, serta evaluasi kegiatan yang belum memadai. Sementara itu, Astiti dan Agustin (2024) menunjukkan bahwa penerapan SPIP dapat dianalisis dengan membandingkan praktik pengendalian internal instansi pemerintah dengan ketentuan dalam PP Nomor 60 Tahun 2008 melalui unsur lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.

Selain penelitian tentang SPIP, penelitian mengenai pelayanan publik pada tingkat kelurahan juga menunjukkan bahwa pelayanan administratif masih memerlukan perhatian. Menurut Irmawati, Wijaya, dan Basir (2022) menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa belum cukup baik karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan pelayanan, serta informasi pelayanan belum mudah diperoleh. Sedangkan penelitian menurut Lutfia dan Indartuti (2022) mengenai kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya menjelaskan bahwa pelayanan yang baik berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, kemampuan pegawai, kejelasan standar pelayanan, ketepatan waktu, kepastian biaya, serta sikap petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pada tingkat kelurahan tidak hanya membutuhkan aparatur yang mampu melayani masyarakat, tetapi juga memerlukan pengelolaan layanan yang tertib, prosedur yang jelas, serta pelaksanaan pelayanan yang konsisten.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan publik dan pengendalian internal pemerintah masih memiliki ruang untuk dikaji lebih lanjut. Gejala yang terlihat dari penelitian sebelumnya antara lain risiko *fraud* dan maladministrasi, kegiatan pengendalian yang belum sepenuhnya sesuai, pencatatan yang belum akurat dan tepat waktu, pengamanan aset yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

belum optimal, kendala sumber daya manusia, evaluasi kegiatan yang belum memadai, serta masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan. Gejala-gejala tersebut menunjukkan bahwa masalah dalam pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kualitas layanan yang terlihat dari luar, tetapi juga berhubungan dengan mekanisme internal yang mengatur bagaimana layanan dikelola, dicatat, diawasi, dan ditindaklanjuti.

Dalam konteks Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor, aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan menjadi penting untuk dianalisis karena kelurahan merupakan unit pelayanan yang berhadapan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal peneliti, pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor merupakan aspek yang perlu dikaji lebih lanjut, terutama untuk mengetahui bagaimana aktivitas pengendalian diterapkan dalam proses pelayanan. Analisis tersebut mencakup penerapan SOP, kejelasan alur layanan, pembagian tugas pegawai, otorisasi dokumen, pencatatan pelayanan, pengawasan dalam proses pelayanan, serta tindak lanjut terhadap kendala layanan. Rumusan ini digunakan sebagai dasar penelitian secara netral, bukan sebagai kesimpulan awal bahwa pelayanan pada Kelurahan Tanah Sareal telah bermasalah.

Masalah utama dalam penelitian ini adalah perlunya analisis terhadap aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor. Permasalahan ini penting karena keberadaan SOP atau standar pelayanan belum tentu menjamin bahwa pelayanan telah berjalan secara tertib apabila prosedur tidak dilaksanakan secara konsisten, pembagian tugas belum jelas, otorisasi dokumen belum dilakukan sebagaimana mestinya, pencatatan layanan belum tertata, dan pengawasan belum berjalan secara memadai. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya melihat apakah prosedur pelayanan tersedia, tetapi juga menelaah bagaimana aktivitas pengendalian dilaksanakan dalam proses pengelolaan layanan.

Urgensi penelitian ini terletak pada tiga alasan utama. Pertama, secara regulatif, instansi pemerintah perlu menyelenggarakan SPIP sebagai bagian dari pengendalian internal pemerintah, sehingga kelurahan sebagai bagian dari pemerintahan daerah juga perlu memastikan bahwa proses layanannya didukung



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

oleh mekanisme pengendalian yang memadai. Kedua, secara praktis, kelurahan merupakan unit pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga aktivitas pengendalian berpengaruh terhadap ketertiban administrasi, kejelasan prosedur, konsistensi pelayanan, dan kepercayaan masyarakat. Ketiga, secara akademik, penelitian terdahulu lebih banyak membahas SPIP secara umum pada dinas, badan, DPRD, atau instansi pelayanan perizinan, sedangkan penelitian yang secara khusus membahas aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada tingkat kelurahan masih terbatas.

Dengan fokus pada aktivitas pengendalian, penelitian ini memiliki arah yang jelas dan tidak melebar pada seluruh unsur SPIP atau penilaian maturitas SPIP. Penelitian ini menekankan aspek yang langsung terlihat dalam pengelolaan layanan, yaitu SOP, alur pelayanan, pembagian tugas, otorisasi, pencatatan, dokumentasi, pengawasan, dan tindak lanjut perbaikan. Fokus tersebut penting karena aktivitas pengendalian merupakan unsur SPIP yang paling dekat dengan pelaksanaan teknis pelayanan sehari-hari. Apabila aktivitas pengendalian berjalan dengan baik, maka pelayanan memiliki peluang lebih besar untuk berlangsung secara tertib, konsisten, dan akuntabel. Sebaliknya, apabila aktivitas pengendalian tidak dilaksanakan secara memadai, maka pelayanan berisiko mengalami kesalahan administrasi, keterlambatan, ketidakjelasan tanggung jawab, dan lemahnya pertanggungjawaban dokumen pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dan layak dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana aktivitas pengendalian diterapkan dalam pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi kelurahan dalam memperkuat pengelolaan layanan melalui penerapan SOP, pembagian tugas yang jelas, dokumentasi yang tertib, pengawasan yang memadai, serta tindak lanjut perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Aktivitas Pengendalian atas Pengelolaan Layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor.”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Pelayanan publik pada tingkat kelurahan merupakan bentuk pelayanan pemerintah yang berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masyarakat. Sebagai unit pelayanan yang dekat dengan masyarakat, kelurahan dituntut untuk mampu menyelenggarakan layanan secara tertib, jelas, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengelolaan layanan yang baik tidak hanya bergantung pada keberadaan aparatur pelayanan, tetapi juga memerlukan prosedur, pembagian tugas, dokumentasi, otorisasi, pengawasan, dan tindak lanjut yang memadai.

Dalam konteks pengendalian internal pemerintah, aktivitas pengendalian merupakan salah satu unsur penting dalam Sistem Pengendalian Intern Pemerintah atau SPIP. Aktivitas pengendalian berfungsi untuk memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan secara konsisten dalam kegiatan organisasi. Pada pelayanan kelurahan, aktivitas pengendalian dapat terlihat dari penerapan SOP, kejelasan alur pelayanan, pembagian tugas antarpegawai, otorisasi dokumen pelayanan, pencatatan layanan, pengawasan atasan, serta tindak lanjut atas kendala pelayanan.

Permasalahan dalam penelitian ini terletak pada perlunya analisis mengenai bagaimana aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan dilaksanakan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor. Hal ini penting karena keberadaan prosedur pelayanan belum tentu menjamin bahwa pelayanan telah berjalan secara tertib apabila pelaksanaannya tidak didukung oleh pembagian tugas yang jelas, pencatatan yang tertata, otorisasi yang tepat, pengawasan yang memadai, serta tindak lanjut terhadap kendala pelayanan.

Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah perlunya analisis terhadap pelaksanaan aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor untuk mengetahui sejauh mana aktivitas pengendalian telah mendukung proses pelayanan yang tertib, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor?
2. Bagaimana pelaksanaan aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor.
2. Menjelaskan aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang akuntansi sektor publik, pengendalian internal pemerintah, dan pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, khususnya pada unsur aktivitas pengendalian dalam pengelolaan layanan di tingkat kelurahan.

Keterbaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang lebih spesifik, yaitu menganalisis aktivitas pengendalian sebagai salah satu unsur SPIP dalam konteks pengelolaan layanan pada kelurahan. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas SPIP secara umum pada dinas, badan, DPRD, atau instansi pelayanan perizinan, sedangkan penelitian ini menempatkan aktivitas pengendalian dalam konteks pelayanan administratif pada unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengendalian internal



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pemerintah, aktivitas pengendalian, dan pelayanan publik pada instansi pemerintahan tingkat kelurahan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor sebagai bahan evaluasi dalam melihat pelaksanaan aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam memperkuat penerapan SOP, memperjelas alur pelayanan, mempertegas pembagian tugas pegawai, meningkatkan ketertiban pencatatan dan dokumentasi layanan, memperkuat otorisasi dokumen, serta meningkatkan pengawasan dan tindak lanjut terhadap kendala pelayanan.

Bagi pemerintah daerah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pengendalian internal pada tingkat kelurahan. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak langsung melalui peningkatan ketertiban, kejelasan, dan akuntabilitas pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan aktivitas pengendalian, SPIP, dan pengelolaan layanan publik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai isi setiap bab dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan skripsi dengan judul “Analisis Aktivitas Pengendalian atas Pengelolaan Layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor” adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini menjelaskan alasan, urgensi, dan arah penelitian yang akan dilakukan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori dan konsep yang digunakan sebagai dasar penelitian. Pembahasan dalam bab ini meliputi pelayanan publik, Sistem



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengendalian Intern Pemerintah, aktivitas pengendalian, COSO sebagai konsep pendukung, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran penelitian. Teori dan penelitian terdahulu digunakan untuk memperkuat dasar analisis terhadap aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data. Bab ini juga menjelaskan bagaimana peneliti mengumpulkan dan menganalisis data mengenai pengelolaan layanan, aktivitas pengendalian, serta kendala pelaksanaan aktivitas pengendalian pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan data serta pembahasan atas temuan penelitian. Pembahasan dalam bab ini meliputi gambaran umum Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor, pengelolaan layanan, pelaksanaan aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan aktivitas pengendalian.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran berdasarkan temuan penelitian. Kesimpulan disusun sesuai dengan tujuan dan pertanyaan penelitian, sedangkan saran ditujukan kepada pihak-pihak terkait, seperti Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor, pemerintah daerah, dan peneliti selanjutnya agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat secara akademis maupun praktis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5 PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor telah dilaksanakan melalui tahapan pelayanan yang cukup jelas. Tahapan tersebut dimulai dari penerimaan masyarakat dan berkas persyaratan, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pemrosesan administrasi, pemeriksaan serta persetujuan oleh pejabat yang berwenang, hingga penyerahan hasil layanan kepada masyarakat. Pelayanan dilaksanakan pada hari kerja pukul 08.00–16.00 WIB dan tidak dipungut biaya. Informasi persyaratan pelayanan diberikan oleh petugas kelurahan serta melalui RT/RW. Namun, waktu penyelesaian layanan belum selalu dapat ditetapkan secara seragam karena dipengaruhi oleh jenis layanan, kelengkapan dokumen, kondisi aplikasi, serta ketersediaan pejabat yang berwenang.
2. Pelaksanaan aktivitas pengendalian atas pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor secara keseluruhan dikategorikan belum efektif. Pemeriksaan kelengkapan berkas, otorisasi dokumen, pembagian peran, pencatatan dan pengarsipan, pengawasan, serta penanganan kendala telah dilaksanakan dalam praktik. Namun, aktivitas tersebut belum memenuhi seluruh kriteria efektivitas karena berdasarkan hasil dokumentasi peneliti belum memperoleh bukti SOP internal yang disusun dan ditetapkan secara khusus oleh Kelurahan Tanah Sareal serta merinci setiap jenis layanan. Selain itu, pembagian tugas pada setiap tahapan belum sepenuhnya terdokumentasi, pemeriksaan dan otorisasi belum didukung bukti verifikasi yang baku, penataan arsip belum seragam, hasil pengawasan belum dicatat secara berkala, serta tindak lanjut terhadap kendala dan pengaduan belum didokumentasikan secara sistematis.
3. Kendala utama dalam pelaksanaan aktivitas pengendalian meliputi belum diperolehnya bukti SOP internal tertulis yang disusun dan ditetapkan secara



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

khusus oleh kelurahan serta merinci setiap jenis layanan, kelengkapan persyaratan masyarakat yang belum selalu terpenuhi, gangguan jaringan atau aplikasi, keterbatasan petugas pada waktu tertentu yang menyebabkan waktu tunggu masyarakat menjadi lebih lama pada kondisi tertentu, serta belum tersusunnya rekap kendala, pengaduan, dan tindak lanjut secara terstruktur. Dalam menghadapi kendala tersebut, kelurahan telah melakukan beberapa upaya, antara lain memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan yang belum lengkap, menyampaikan informasi melalui RT/RW, melakukan pencatatan sementara ketika terjadi gangguan aplikasi, melaksanakan koordinasi antarpegawai, serta menyediakan media pengaduan dan penilaian masyarakat melalui QR Code. Namun, upaya tersebut perlu didukung dengan dokumentasi yang lebih tertib agar dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kelurahan Tanah Sareal perlu menghimpun, menyesuaikan, dan menyusun SOP internal tertulis untuk layanan-layanan utama dengan tetap mengacu pada ketentuan Pemerintah Kota Bogor dan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 33 Tahun 2022. SOP tersebut sebaiknya menjelaskan persyaratan layanan, urutan proses, petugas yang bertanggung jawab, pihak yang memiliki kewenangan untuk memberikan persetujuan, dokumen yang harus disimpan, serta langkah penanganan apabila terdapat kendala selama proses pelayanan.
2. Pembagian tugas dalam proses pelayanan perlu dituangkan dalam bentuk uraian tugas atau matriks pelayanan. Dokumen tersebut dapat menjelaskan pihak yang bertugas menerima berkas, memeriksa kelengkapan persyaratan, memproses administrasi, memberikan otorisasi, menyerahkan hasil layanan, dan mengarsipkan dokumen. Kejelasan pembagian tugas diperlukan untuk menjaga konsistensi pelaksanaan layanan dan memperkuat pertanggungjawaban pegawai.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Kelurahan perlu menata sistem pencatatan dan pengarsipan dokumen pelayanan secara lebih teratur. Arsip dapat dikelompokkan berdasarkan jenis layanan, periode pelayanan, atau nomor dokumen agar pencarian berkas dapat dilakukan dengan lebih cepat dan dokumen pelayanan tetap terjaga sebagai bukti administrasi.
4. Pengawasan pelayanan perlu didukung dengan evaluasi tertulis secara berkala. Catatan evaluasi dapat mencantumkan kendala yang terjadi, penyebab kendala, tindakan yang telah dilakukan, pihak yang bertanggung jawab, dan hasil penyelesaiannya. Dengan demikian, kelurahan dapat mengidentifikasi kendala yang berulang dan menentukan langkah perbaikan yang lebih tepat.
5. Kelurahan perlu membuat rekap khusus atas kendala dan pengaduan masyarakat. Rekap tersebut dapat memuat tanggal penerimaan pengaduan, bentuk keluhan atau kendala, petugas penanganan, langkah tindak lanjut, serta status penyelesaian. Pencatatan tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan keteraturan dan kualitas pelayanan.
6. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan membahas unsur SPIP lainnya, seperti informasi dan komunikasi atau pemantauan pengendalian intern. Penelitian berikutnya juga dapat mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan setelah adanya perbaikan pada SOP, pembagian tugas, pengarsipan, pengawasan, dan tindak lanjut pengaduan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Aprisal, D., & Pandoyo. (2025). Pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kelurahan Makasar Kota Administrasi Jakarta Timur. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 12(2), 350–358. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/reformasi/article/view/5415>
- Astiti, S. P., & Agustin, N. (2024). Penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) pada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Makassar. *Tangible Journal*, 9(2), 263–274. <https://doi.org/10.53654/tangible.v9i2.539>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), 50–57. <https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57>
- Isdiyanti, I., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Bogor Timur. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 8(1), 135–144. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v8i1.4653>
- Kalendesang, A. K., Lambey, L., & Budiarto, N. S. (2017). Analisis efektivitas sistem pengendalian internal persediaan barang dagang pada Supermarket Paragon Mart Tahuna. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 131–139. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17443.2017>
- Kartina, D., Rachel, Permatasari, S. I., Yee, T. W., & Bwarleling, T. H. (2024). Analisis sistem pengendalian internal persediaan pada PT Nathania Mahelti Sejahtera. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(11), 4202–4215. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i11.6454>
- Kusaeri, G., Elim, I., & Mawikere, L. M. (2022). Evaluasi penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(2), 1173–1182. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lppmekososbudkum/article/view/40270>
- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>

Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 191–197.

<https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197>

McNally, J. S. (2013). *The 2013 COSO framework & SOX compliance: One approach to an effective transition*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

https://www.sechistorical.org/collection/papers/2010/2013_0601_COSOMcNally

Muhaling, M., Warongan, J. D. L., & Kalalo, M. Y. B. (2023). Sistem Pengendalian Intern Pemerintah atas pelayanan izin Surat Persetujuan Berlayar (SPB) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(3), 848–859. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/50292>

Nurdahlia, N., Sugianto, & Harahap, R. D. (2023). Analisis efektifitas pengendalian internal piutang dalam menghindari risiko kerugian piutang tak tertagih PT ABC. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(3), 159–176.

<https://doi.org/10.30651/jms.v8i3.20413>

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/4876>

Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 184 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja di Lingkungan Kecamatan. (2021). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/219142/perwali-kota-bogor-no-184-tahun-2021>

Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 33 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor. (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/343233/perwali-kota-bogor-no-33-tahun-2022>

Rahman, M., Nangoi, G. B., & Walandouw, S. K. (2020). Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Pemerintah atas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(4), 541–552. <https://doi.org/10.32400/gc.15.4.30776.2020>

Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

Sabani, A., & Rahadian, A. H. (2021). Pengaruh profesionalitas dan disiplin kerja terhadap

kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Duren Seribu Kecamatan Bojongsari Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 201–211. <https://doi.org/10.31334/jiap.v1i3.2826>

Soeda, E. B., & Rondonuwu, S. N. (2018). Ipteks Sistem Pengendalian Intern Pemerintah pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat*, 2(2), 489–492. <https://doi.org/10.32400/jiam.2.02.2018.21815>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Pihak Kelurahan

1. Wawancara dengan Lurah Kelurahan

No.	Pertanyaan	Keterangan
1	Sejauh mana peran dan keterlibatan Bapak/Ibu dalam pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor?	Narasumber menjelaskan bahwa sebagai Lurah, beliau memiliki peran dalam melakukan pengawasan dan <i>monitoring</i> terhadap pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Tanah Sareal. Keterlibatan tersebut terlihat dari proses pemantauan pelayanan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, serta verifikasi terhadap dokumen pelayanan yang membutuhkan persetujuan atau tanda tangan Lurah. Dengan demikian, Lurah berperan memastikan agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Bagaimana gambaran umum pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tanah Sareal kepada masyarakat?	Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Tanah Sareal cukup beragam dan berkaitan dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan tersebut meliputi surat pengantar, pelayanan administrasi kependudukan, surat kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, surat pengantar nikah, layanan lahir, mati, pindah, dan datang, pelayanan pertanahan, serta surat keterangan domisili untuk perusahaan, organisasi, atau kegiatan tertentu. Pelayanan tersebut diberikan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi sesuai dengan kewenangan kelurahan.
3	Apa saja jenis layanan yang paling sering diajukan oleh masyarakat di Kelurahan Tanah Sareal?	Jenis layanan yang sering diajukan masyarakat antara lain surat pengantar, pelayanan kependudukan seperti KTP dan Kartu Keluarga, surat kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu, surat pengantar nikah, serta layanan lahir, mati, pindah, dan datang. Selain itu, terdapat juga layanan pertanahan dan surat keterangan domisili, terutama untuk kebutuhan perusahaan, organisasi, atau kegiatan masyarakat.
4	Bagaimana pihak kelurahan memastikan agar pelayanan kepada masyarakat berjalan sesuai prosedur?	Pihak kelurahan memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur melalui <i>monitoring</i> dan pemeriksaan terhadap proses pelayanan. Narasumber menyampaikan bahwa pelayanan di bagian depan harus benar-benar memperhatikan kebutuhan masyarakat dan dilakukan sesuai aturan. Kelurahan juga memiliki komitmen bahwa pelayanan diberikan secara gratis. Selain itu, setiap dokumen yang masuk akan diperiksa kelengkapan persyaratannya dan diverifikasi sesuai bidang yang membidangi sebelum mendapatkan persetujuan lebih lanjut.
5	Apakah setiap pegawai sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang	Menurut narasumber, setiap pegawai sudah memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai bidangnya masing-masing. Pelayanan tertentu



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Keterangan
	jenis dalam proses pelayanan?	ditangani oleh seksi yang sesuai dengan jenis layanannya. Misalnya, pelayanan sosial seperti Surat Keterangan Tidak Mampu atau desil ditangani oleh seksi kemasyarakatan, pelayanan kependudukan dan pertanahan ditangani oleh seksi pemerintahan, sedangkan pelayanan yang berkaitan dengan ekonomi dan pembangunan ditangani oleh seksi ekonomi dan pembangunan. Pembagian tugas tersebut membantu pelayanan berjalan lebih tertib dan sesuai kewenangan.
6	Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan di kelurahan?	Bentuk pengawasan dilakukan melalui <i>monitoring</i> secara langsung terhadap proses pelayanan dan pemeriksaan dokumen yang diajukan masyarakat. Narasumber menjelaskan bahwa beliau memantau pelayanan agar masyarakat terlayani dengan baik. Selain itu, dokumen yang memerlukan tanda tangan Lurah terlebih dahulu diperiksa dan diverifikasi oleh seksi yang membidangi. Dengan adanya <i>monitoring</i> dan pemeriksaan berjenjang, pelayanan dapat lebih terkontrol dan sesuai SOP.
7	Apakah setiap dokumen pelayanan harus mendapatkan persetujuan atau tanda tangan dari pejabat yang berwenang?	Ya, dokumen pelayanan tertentu harus mendapatkan persetujuan atau tanda tangan dari pejabat yang berwenang. Sebelum sampai kepada Lurah, dokumen terlebih dahulu diperiksa oleh staf dan diverifikasi oleh seksi yang membidangi. Apabila dokumen tersebut berkaitan dengan bidang tertentu, maka Kasi yang membidangi akan memeriksa kelengkapan persyaratannya. Setelah dinyatakan lengkap dan sesuai, dokumen dapat dilanjutkan untuk mendapatkan persetujuan atau tanda tangan Lurah.
8	Bagaimana pencatatan atau dokumentasi pelayanan dilakukan di Kelurahan Tanah Sareal?	Pencatatan dan dokumentasi pelayanan dilakukan sesuai jenis layanan yang diberikan. Narasumber menjelaskan bahwa layanan seperti lahir, meninggal, pindah, dan datang dicatat oleh pihak kelurahan. Pencatatan tersebut penting karena data pelayanan juga perlu dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, dokumen pelayanan juga disimpan sebagai bagian dari arsip kelurahan agar dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan.
9	Apa saja kendala yang sering dihadapi dalam mengelola pelayanan kepada masyarakat?	Kendala yang dihadapi tidak hanya berasal dari pihak kelurahan, tetapi juga dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu kendala yang disampaikan narasumber adalah kurangnya kesadaran atau antusias masyarakat dalam memanfaatkan program pelayanan yang sudah disediakan, misalnya layanan sore malam untuk perekaman KTP bagi masyarakat yang akan memasuki usia 17 tahun. Meskipun pihak kelurahan dan Disdukcapil sudah menyediakan waktu



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Keterangan
		pelayanan yang lebih fleksibel, masih terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan kesempatan tersebut secara maksimal.
10	Bagaimana pihak kelurahan menindaklanjuti apabila terjadi kesalahan, kendala, atau keluhan dalam pelayanan?	Apabila terdapat kendala atau keluhan pelayanan, pihak kelurahan akan menindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang terjadi. Untuk kendala yang berkaitan dengan kurangnya pemahaman masyarakat, kelurahan memberikan edukasi melalui RT/RW dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Apabila terdapat masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan, kelurahan membuka ruang pengaduan dan akan memberikan penjelasan secara langsung. Jika diperlukan, pihak kelurahan akan memanggil masyarakat yang bersangkutan untuk berdiskusi atau melakukan mediasi agar permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.
11	Upaya apa yang sudah dilakukan kelurahan untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan?	Upaya yang dilakukan kelurahan antara lain melakukan <i>monitoring</i> terhadap pelayanan, memberikan edukasi kepada RT/RW dan masyarakat, menyampaikan informasi melalui edaran, serta memastikan pelayanan berjalan sesuai SOP. Kelurahan juga menyampaikan bahwa pelayanan di kelurahan tidak dipungut biaya. Selain itu, apabila terdapat aduan atau keluhan, pihak kelurahan berupaya menindaklanjutinya dengan memberikan penjelasan, melakukan koordinasi, dan mencari solusi bersama.
12	Menurut Bapak/Ibu, apakah aktivitas pengendalian seperti SOP, pembagian tugas, otorisasi, pencatatan, dan pengawasan sudah membantu pelayanan berjalan lebih tertib?	Menurut narasumber, aktivitas pengendalian seperti SOP, pembagian tugas, otorisasi, pencatatan, dan pengawasan sudah membantu pelayanan berjalan lebih tertib. Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP, dokumen diperiksa berdasarkan kelengkapan persyaratan, dan setiap bidang menjalankan tugas sesuai kewenangannya. Dengan adanya pembagian tugas berdasarkan bidang, proses pelayanan dapat berjalan lebih jelas, terarah, dan tertib.

2. Hasil Wawancara dengan Sekretaris Kelurahan

No.	Pertanyaan	Keterangan
1	Sejauh mana peran dan keterlibatan Bapak/Ibu dalam pengelolaan layanan pada Kelurahan Tanah Sareal Kota Bogor?	Narasumber menjelaskan bahwa sebagai Sekretaris Kelurahan, beliau memiliki peran dalam mengatur urusan rumah tangga kelurahan, baik yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat maupun urusan perkantoran. Peran tersebut mencakup pengelolaan kegiatan administrasi, pemantauan pelaksanaan pelayanan, serta koordinasi agar pelayanan berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.
2	Bagaimana prosedur pelayanan yang	Prosedur pelayanan di Kelurahan Tanah Sareal dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Keterangan
	diterapkan di Kelurahan Tanah Sareal?	ditetapkan. Narasumber menjelaskan bahwa untuk jenis layanan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan layanan administrasi lainnya, kelurahan mengikuti ketentuan atau SOP yang sudah diberikan oleh pemerintah. Dengan demikian, pihak kelurahan melaksanakan pelayanan berdasarkan prosedur yang telah berlaku, bukan berdasarkan kebijakan pribadi pegawai.
3	Apakah kelurahan memiliki SOP atau standar pelayanan tertulis untuk setiap jenis layanan?	Narasumber menyampaikan bahwa kelurahan telah memiliki SOP untuk setiap jenis layanan. SOP tersebut menjadi pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Setiap jenis layanan memiliki prosedur masing-masing, sehingga pegawai tinggal menjalankan pelayanan sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan.
4	Bagaimana cara pegawai memahami dan menjalankan SOP pelayanan tersebut?	Menurut narasumber, pegawai sudah memahami SOP sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing. Dalam pelaksanaannya, setiap pegawai menjalankan pelayanan berdasarkan tugas yang telah diberikan. Apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, maka Sekretaris Kelurahan akan memberikan arahan atau mengingatkan pegawai agar kembali mengikuti prosedur yang berlaku.
5	Apakah alur pelayanan sudah dibuat secara jelas dan mudah dipahami oleh pegawai maupun masyarakat?	Narasumber menjelaskan bahwa alur pelayanan sudah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain pelayanan secara langsung, saat ini sebagian pelayanan juga sudah didukung melalui sistem atau aplikasi, salah satunya aplikasi Asinan. Dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat yang memahami teknologi dapat mengakses pelayanan dari rumah atau dari tempat lain tanpa harus selalu datang langsung ke kelurahan.
6	Bagaimana pembagian tugas pegawai dalam proses pelayanan administrasi?	Pembagian tugas pegawai dalam proses pelayanan administrasi telah disesuaikan dengan jabatan dan struktur yang ada di kelurahan. Untuk pelayanan di bagian depan, terdapat petugas <i>front office</i> yang melayani masyarakat secara langsung. Sementara itu, pelayanan lain ditangani oleh pegawai sesuai bidangnya masing-masing. Dengan adanya pembagian tugas tersebut, proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan sesuai dengan kewenangan masing-masing pegawai.
7	Siapa saja pihak yang berwenang memeriksa atau menyetujui dokumen pelayanan?	Pihak yang berwenang memeriksa atau menyetujui dokumen pelayanan disesuaikan dengan jenis dokumen yang diajukan oleh masyarakat. Apabila dokumen berkaitan dengan bidang sosial atau kemasyarakatan, maka akan ditangani oleh bidang kemasyarakatan. Apabila berkaitan dengan kependudukan, maka ditangani oleh bidang pemerintahan. Sedangkan dokumen yang berkaitan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Keterangan
		dengan ekonomi dan pembangunan akan ditangani oleh bidang ekonomi dan pembangunan. Setelah melalui bidang yang sesuai, dokumen dapat dilanjutkan untuk proses persetujuan atau tanda tangan sesuai kewenangan yang berlaku.
8	Bagaimana proses pencatatan dan penyimpanan dokumen pelayanan dilakukan?	Proses pencatatan dan penyimpanan dokumen pelayanan dilakukan melalui dua cara, yaitu secara digital dan secara fisik. Dokumen pelayanan yang masuk melalui aplikasi akan langsung terdokumentasi dalam sistem. Selain itu, terdapat juga dokumen fisik atau fotokopi berkas dari masyarakat yang disimpan sebagai arsip kelurahan. Dengan demikian, pencatatan dan penyimpanan dokumen dilakukan agar data pelayanan tetap terdokumentasi dan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan.
9	Apakah pencatatan pelayanan dilakukan secara manual, digital, atau menggunakan keduanya?	Narasumber menjelaskan bahwa pencatatan pelayanan dilakukan dengan menggunakan keduanya, yaitu secara digital dan manual. Pencatatan digital dilakukan melalui aplikasi, sedangkan pencatatan manual dilakukan melalui penyimpanan dokumen fisik atau arsip fotokopi berkas masyarakat. Penggunaan dua bentuk pencatatan ini membantu kelurahan dalam menjaga kelengkapan dokumentasi pelayanan.
10	Bagaimana pengawasan terhadap staf pelayanan dilakukan dalam kegiatan sehari-hari?	Pengawasan terhadap staf pelayanan dilakukan melalui pemantauan atau <i>monitoring</i> terhadap pelaksanaan pelayanan. Narasumber menyampaikan bahwa selama ini pelayanan berjalan tanpa masalah berarti, sehingga pengawasan dilakukan dengan memantau proses pelayanan yang berlangsung. Selain itu, dalam pelayanan tertentu yang menggunakan tanda tangan digital atau TND, proses tersebut juga menjadi bagian yang dipantau. Apabila terdapat kejadian atau pelayanan yang tidak sesuai SOP, staf akan melaporkan kepada Sekretaris Kelurahan untuk ditindaklanjuti.
11	Apa kendala yang sering muncul dalam penerapan SOP, pencatatan, dokumentasi, atau pengawasan pelayanan?	Kendala yang sering muncul berkaitan dengan gangguan jaringan internet atau aplikasi yang mengalami <i>error</i> . Kendala tersebut dapat memengaruhi pelayanan karena beberapa proses pelayanan sudah menggunakan aplikasi. Selain kendala teknis tersebut, narasumber menyampaikan bahwa tidak terdapat kendala besar dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari.
12	Bagaimana upaya kelurahan dalam memperbaiki kendala tersebut?	Upaya yang dilakukan kelurahan apabila terjadi kendala pada aplikasi atau jaringan adalah dengan menggunakan cara manual terlebih dahulu agar pelayanan tetap dapat berjalan. Selain itu, apabila terdapat keluhan dari masyarakat, pihak kelurahan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Keterangan
		akan melihat terlebih dahulu bentuk keluhannya. Jika keluhan berkaitan dengan pelayanan, maka akan ditindaklanjuti sesuai permasalahannya. Namun, menurut narasumber, selama ini pelayanan di kelurahan tidak banyak menerima komplain. Keluhan yang sering muncul biasanya berkaitan dengan permasalahan lingkungan, seperti banjir atau pohon tumbang, dan pihak kelurahan akan langsung mendatangi wilayah tersebut untuk menindaklanjuti.

3. Hasil Wawancara dengan Staf Pelayanan

No.	Pertanyaan	Keterangan
1	Sejauh mana peran dan keterlibatan Bapak/Ibu dalam proses pelayanan kepada masyarakat?	Narasumber menjelaskan bahwa perannya cukup penting karena berada pada bagian pelayanan dan menjadi pihak yang menerima langsung masyarakat yang datang ke kelurahan. Dalam pelaksanaan pelayanan, staf berperan sebagai garda terdepan yang membantu masyarakat sejak awal proses pengajuan layanan.
2	Apa saja tugas Bapak/Ibu dalam proses pelayanan kepada masyarakat?	Tugas utama narasumber adalah melayani masyarakat yang datang ke kelurahan, memberikan informasi mengenai persyaratan layanan, menerima dan memeriksa berkas, serta membantu proses pelayanan administrasi sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu, narasumber juga melakukan pencatatan dan penginputan dokumen pelayanan ke dalam sistem yang digunakan oleh kelurahan.
3	Jenis pelayanan apa yang paling sering dilayani di Kelurahan Tanah Sareal?	Jenis pelayanan yang sering dilayani antara lain pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan surat datang. Selain itu, terdapat pelayanan umum seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, surat keterangan pertanahan, mutasi atau balik nama SPPT PBB, serta surat keterangan domisili atau yayasan. Menurut narasumber, pelayanan yang sering diajukan masyarakat di kelurahan adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, terutama pada masa pendaftaran sekolah, serta surat keterangan desil atau keterangan kemampuan rumah tangga.
4	Bagaimana tahapan pelayanan yang biasanya dilakukan dari awal sampai selesai?	Tahapan pelayanan dimulai ketika masyarakat datang ke kelurahan dan menjelaskan maksud serta tujuan layanan yang dibutuhkan. Setelah itu, petugas menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi, termasuk surat pengantar RT/RW sebagai dasar awal. Setelah berkas diserahkan, petugas memeriksa kelengkapan dokumen. Apabila berkas sudah lengkap, dokumen diproses sesuai jenis layanan. Untuk layanan tertentu, berkas akan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Keterangan
		diverifikasi terlebih dahulu oleh pejabat terkait sebelum dokumen diterbitkan atau ditandatangani.
5	Apakah Bapak/Ibu menggunakan SOP atau pedoman kerja saat memberikan pelayanan?	Ya, narasumber menyampaikan bahwa pelayanan dilakukan berdasarkan SOP atau ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bogor. SOP tersebut menjadi pedoman dalam melayani masyarakat agar proses pelayanan berjalan sesuai aturan dan tidak dilakukan secara sembarangan.
6	Bagaimana cara Bapak/Ibu menjelaskan persyaratan layanan kepada masyarakat?	Narasumber menjelaskan persyaratan layanan secara langsung kepada masyarakat sesuai jenis layanan yang dibutuhkan. Misalnya, untuk Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat harus membawa surat pengantar RT/RW serta bukti pendukung seperti kartu PKH atau JKN KIS PBI apabila ada. Jika terdapat persyaratan yang belum lengkap, petugas akan memberitahukan kekurangannya agar masyarakat dapat melengkapinya terlebih dahulu.
7	Apakah masyarakat mudah memahami alur dan persyaratan pelayanan yang diberikan?	Menurut narasumber, secara umum masyarakat dapat memahami penjelasan yang diberikan oleh petugas. Namun, masih terdapat masyarakat yang datang dengan berkas belum lengkap. Dalam kondisi tersebut, petugas menjelaskan kembali berkas yang harus dilengkapi dan meminta masyarakat untuk membawa persyaratan tersebut sebelum pelayanan diproses lebih lanjut.
8	Bagaimana cara Bapak/Ibu memastikan bahwa berkas atau dokumen masyarakat sudah lengkap?	Narasumber memastikan kelengkapan berkas dengan cara memeriksa dokumen satu per satu secara manual. Pemeriksaan dilakukan terhadap dokumen yang dibawa masyarakat, seperti KTP, Kartu Keluarga, surat pengantar RT/RW, dan dokumen pendukung lainnya. Apabila masyarakat lupa membawa KTP atau Kartu Keluarga, petugas dapat meminta masyarakat menunjukkan dokumen tersebut dalam bentuk foto atau file PDF melalui ponsel. Namun, surat pengantar RT/RW tetap menjadi dokumen wajib karena menjadi dasar bahwa masyarakat benar berasal dari wilayah tersebut.
9	Bagaimana cara Bapak/Ibu mencatat atau mendokumentasikan pelayanan yang sudah diberikan?	Pencatatan dan dokumentasi pelayanan dilakukan melalui aplikasi Asinan. Masyarakat membawa berkas dalam bentuk <i>hard copy</i> , kemudian petugas melakukan pemindaian atau <i>scan</i> dokumen dan mengunggahnya ke dalam aplikasi. Selain itu, data pelayanan juga diinput ke dalam aplikasi tersebut sehingga dokumen dan persyaratan pelayanan dapat terdokumentasi dengan lebih tertib.
10	Apakah setiap dokumen pelayanan diperiksa atau disetujui oleh atasan	Ya, untuk kesesuaian data dan kelengkapan persyaratan, dokumen pelayanan tetap melalui proses verifikasi. Narasumber menjelaskan bahwa alur pemeriksaan dilakukan mulai dari staf



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Keterangan
	sebelum diberikan kepada masyarakat?	pelayanan, kemudian diverifikasi oleh Kasi, dilanjutkan kepada Sekretaris Kelurahan, dan terakhir kepada Lurah apabila membutuhkan tanda tangan atau persetujuan. Untuk pelayanan umum seperti SKTM, KK, dan KTP, persyaratannya sudah baku. Namun, untuk layanan yang bersifat lebih dinamis seperti surat keterangan waris, dokumen harus diperiksa lebih teliti oleh kepala seksi sebelum ditandatangani oleh Lurah.
11	Kendala apa yang sering Bapak/Ibu hadapi saat melayani masyarakat?	Kendala yang sering dihadapi adalah gangguan jaringan internet karena pelayanan menggunakan aplikasi Asinan yang membutuhkan akses internet. Selain itu, kendala lain yang muncul adalah masih adanya masyarakat yang datang dengan berkas belum lengkap atau belum memahami persyaratan layanan secara menyeluruh.
12	Bagaimana cara Bapak/Ibu menangani masyarakat yang belum lengkap berkasnya atau mengalami kesulitan dalam pelayanan?	Apabila masyarakat datang dengan berkas yang belum lengkap, petugas menjelaskan kekurangan berkas tersebut dan meminta masyarakat untuk melengkapinya terlebih dahulu. Jika kendala terjadi karena jaringan internet, berkas masyarakat dapat disimpan sementara dengan mencatat nomor telepon yang dapat dihubungi. Setelah jaringan kembali stabil, pelayanan akan diproses dan masyarakat akan diberitahukan melalui nomor telepon yang telah diberikan. Petugas juga membantu masyarakat yang belum memahami alur pelayanan, termasuk membantu menghubungkan masyarakat dengan RT/RW apabila diperlukan.
13	Apakah ada arahan atau pengawasan dari atasan dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari?	Ada. Narasumber menyampaikan bahwa arahan diberikan secara rutin, salah satunya melalui apel pagi setiap minggu. Dalam arahan tersebut, Lurah mengingatkan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, penuh tanggung jawab, dan tetap berpedoman pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, adanya proses verifikasi oleh Kasi, Sekretaris Kelurahan, dan Lurah juga menjadi bentuk pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan.
14	Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan di kelurahan menjadi lebih baik?	Menurut narasumber, hal yang perlu terus diperbaiki adalah pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Pihak kelurahan telah melakukan sosialisasi melalui forum RT/RW bahwa pelayanan di Kelurahan Tanah Sareal tidak dipungut biaya dan setiap pelayanan wajib dilengkapi surat pengantar RT/RW. Sosialisasi tersebut penting agar masyarakat tidak menganggap prosedur sebagai bentuk mempersulit, melainkan sebagai bagian dari penerapan SOP untuk mencegah penyalahgunaan dokumen dan menjaga tertib administrasi pelayanan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Hasil Gabungan Wawancara dengan Masyarakat M1 - M3

No.	Pertanyaan	Keterangan
1	Layanan apa yang Bapak/Ibu urus di Kelurahan Tanah Sareal?	Narasumber menjelaskan bahwa pernah berinteraksi dengan Kelurahan Tanah Sareal dalam kapasitas sebagai warga, mantan Ketua RW, dan mantan Ketua LPM. Dalam pengalaman tersebut, narasumber pernah membantu memfasilitasi kebutuhan administrasi warga, antara lain yang berkaitan dengan pengantar administrasi kependudukan seperti KTP serta informasi layanan sosial, termasuk layanan yang berkaitan dengan BPJS.
2	Dari mana Bapak/Ibu mengetahui persyaratan pelayanan tersebut?	Narasumber memperoleh informasi mengenai persyaratan pelayanan melalui mekanisme RT/RW dan Kelurahan. Menurut narasumber, beberapa pelayanan perlu diawali dengan surat pengantar dari RT/RW sebelum diproses lebih lanjut di kelurahan.
3	Apakah informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan mudah dipahami?	Menurut narasumber, secara umum informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan cukup mudah dipahami, terutama apabila masyarakat telah memperoleh pengantar dan penjelasan dari RT/RW. Namun, kemudahan masyarakat dalam memahami layanan juga dipengaruhi oleh kejelasan penjelasan dari petugas pelayanan.
4	Apakah petugas menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas?	Narasumber menjelaskan bahwa pembagian tugas petugas pelayanan sudah cukup jelas. Terdapat petugas di bagian <i>front office</i> yang memberikan arahan awal kepada masyarakat serta mengarahkan masyarakat kepada bagian atau petugas yang sesuai dengan jenis kebutuhan layanannya.
5	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat mengurus layanan di Kelurahan Tanah Sareal?	Berdasarkan pengalaman narasumber, pelayanan di Kelurahan Tanah Sareal secara umum berjalan cukup baik. Narasumber menjelaskan bahwa masyarakat yang belum memahami prosedur biasanya diberikan arahan mengenai pihak yang harus dihubungi atau langkah pelayanan yang perlu dilakukan. Dalam beberapa layanan, masyarakat juga dapat diarahkan ke instansi lain sesuai kewenangannya, seperti Disdukcapil di tingkat kecamatan untuk pelayanan tertentu.
6	Apakah petugas meminta kelengkapan berkas sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan?	Narasumber menyampaikan bahwa petugas meminta kelengkapan berkas sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Menurut narasumber, pemeriksaan persyaratan merupakan bagian dari SOP agar pelayanan dapat diproses sesuai ketentuan.
7	Apakah waktu pelayanan sesuai dengan informasi yang diberikan?	Menurut narasumber, waktu pelayanan secara umum sudah sesuai. Namun, pada kondisi tertentu masyarakat perlu menunggu apabila petugas pelayanan sedang menjalankan tugas lain di luar



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan	Keterangan
		ruangan atau terdapat kegiatan kedinasan yang harus diselesaikan.
8	Apakah dokumen atau hasil layanan yang Bapak/Ibu terima sudah sesuai dengan kebutuhan?	Narasumber menyampaikan bahwa secara umum dokumen atau hasil layanan yang diperoleh telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
9	Apakah Bapak/Ibu mengalami kendala saat mengurus pelayanan?	Narasumber menyampaikan bahwa secara umum tidak mengalami kendala yang berarti. Kendala yang terkadang dirasakan berkaitan dengan waktu tunggu, khususnya apabila petugas pelayanan sedang memiliki tugas lain atau tidak berada di tempat pelayanan.
10	Jika ada kendala, apakah petugas membantu menjelaskan atau memberikan solusi?	Narasumber menjelaskan bahwa apabila terdapat kendala, petugas memberikan penjelasan dan solusi kepada masyarakat. Petugas membantu memberikan arahan mengenai langkah yang perlu dilakukan atau bagian yang harus dihubungi agar kebutuhan pelayanan dapat ditindaklanjuti.
11	Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki dari pelayanan di Kelurahan Tanah Sareal?	Menurut narasumber, hal yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan petugas pelayanan pada saat jumlah masyarakat yang datang cukup banyak. Apabila hanya terdapat satu petugas atau petugas lain sedang menjalankan tugas di luar, masyarakat berpotensi menunggu lebih lama. Oleh karena itu, pengaturan jadwal petugas atau penyesuaian jumlah petugas pelayanan dapat dipertimbangkan agar antrean dan waktu tunggu masyarakat dapat diminimalkan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2. Hasil Observasi

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Catatan
1	Ketersediaan informasi mengenai jenis layanan yang diberikan oleh kelurahan.	Terlaksana	Informasi layanan dapat diperoleh melalui petugas dan media informasi yang tersedia.
2	Ketersediaan informasi mengenai persyaratan layanan yang dapat diketahui masyarakat.	Terlaksana	Persyaratan dijelaskan oleh petugas dan sering disampaikan melalui RT/RW.
3	Kejelasan alur pelayanan bagi pegawai dan masyarakat.	Terlaksana, belum optimal	Tahapan pelayanan telah berjalan dalam praktik, namun belum seluruhnya dituangkan dalam SOP internal tertulis yang rinci.
4	Ketersediaan jam operasional dan informasi biaya pelayanan.	Terlaksana	Pelayanan dilaksanakan pada pukul 08.00–16.00 WIB dan tidak dipungut biaya.
5	Petugas memberikan arahan atau penjelasan mengenai persyaratan layanan.	Terlaksana	Petugas menjelaskan kekurangan berkas dan langkah yang perlu dilakukan masyarakat.
6	Pemeriksaan kelengkapan berkas sebelum layanan diproses.	Terlaksana	Berkas diperiksa sebelum diproses; persyaratan yang belum lengkap harus dilengkapi terlebih dahulu.
7	Tahapan pelayanan dilakukan dari penerimaan berkas hingga penyerahan hasil layanan.	Terlaksana	Tahapan meliputi penerimaan berkas, pemeriksaan, pemrosesan administrasi, otorisasi, dan penyerahan hasil.
8	Pembagian tugas antarpegawai dalam proses pelayanan.	Terlaksana, belum optimal	Pembagian peran telah berjalan berdasarkan jabatan dan fungsi, tetapi belum seluruhnya terdokumentasi per tahapan layanan.
9	Pemeriksaan dan otorisasi dokumen oleh pejabat berwenang.	Terlaksana	Dokumen tertentu melalui verifikasi dan persetujuan atau tanda tangan pejabat berwenang.
10	Pencatatan dan pengarsipan dokumen pelayanan.	Terlaksana, belum optimal	Dokumen disimpan secara fisik dan sebagian dicatat secara digital; penataan arsip perlu diperkuat agar lebih seragam.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Catatan
11	Pengawasan pimpinan terhadap pelaksanaan pelayanan.	Terlaksana, belum optimal	Pengawasan dilakukan melalui arahan, pemantauan, dan koordinasi, namun evaluasi tertulis belum dilakukan secara berkala.
12	Penanganan berkas tidak lengkap atau kendala masyarakat.	Terlaksana	Petugas memberikan penjelasan dan meminta masyarakat melengkapi berkas sebelum layanan dilanjutkan.
13	Ketersediaan media pengaduan dan tindak lanjut kendala pelayanan.	Terlaksana, belum optimal	Tersedia QR Code untuk penilaian/pengaduan, tetapi rekap pengaduan dan tindak lanjut belum terdokumentasi secara lengkap.
14	Ketersediaan sarana pendukung pelayanan.	Terlaksana	Sarana pendukung tersedia dan digunakan dalam proses pelayanan, termasuk penggunaan sistem/aplikasi pada layanan tertentu.
15	Ketersediaan SOP internal tertulis yang merinci setiap jenis layanan.	Belum tersedia secara rinci	Pelayanan mengacu pada ketentuan pemerintah, arahan pimpinan, dan kebiasaan kerja; SOP internal rinci perlu disusun.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3. Hasil Dokumentasi

Dokumen/Bukti	Status Ketersediaan	Informasi yang Dikaji	Keterangan
Peraturan/pedoman pelayanan yang menjadi acuan kelurahan.	Tersedia	Menunjukkan dasar prosedur, persyaratan, dan ketentuan pelayanan yang digunakan.	Acuan berasal dari ketentuan pemerintah. SOP internal per layanan belum tersedia secara rinci.
Struktur organisasi Kelurahan Tanah Sareal.	Tersedia	Menunjukkan pembagian fungsi, wewenang, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan.	Digunakan untuk menjelaskan peran Lurah, Sekretaris Kelurahan, dan unsur pelaksana.
Foto area pelayanan, papan informasi, atau media informasi jenis dan persyaratan layanan.	Tersedia	Mengonfirmasi penyampaian informasi layanan kepada masyarakat.	Dapat mencakup informasi pelayanan tanpa pungutan biaya.
Foto atau bukti jam operasional pelayanan.	Tersedia	Mengonfirmasi waktu pelayanan yang diterapkan.	Jam operasional pelayanan: 08.00–16.00 WIB.
Foto alur pelayanan atau bukti tahapan pelayanan yang diterapkan.	Tersedia/terbatas	Mengonfirmasi alur penerimaan berkas, pemeriksaan, pemrosesan, otorisasi, dan penyerahan hasil.	Alur pelayanan telah diterapkan, tetapi belum seluruhnya tersedia dalam SOP internal tertulis rinci.
Contoh dokumen pelayanan yang telah diperiksa dan diotorisasi.	Terbatas	Mengonfirmasi pemeriksaan berkas serta persetujuan atau tanda tangan pejabat berwenang.	Identitas masyarakat harus disamarkan; bukti hanya digunakan sesuai izin kelurahan.
Bukti pencatatan atau pengarsipan pelayanan, baik fisik maupun digital.	Terbatas	Mengonfirmasi pencatatan, pengunggahan, dan penyimpanan dokumen pelayanan.	Dapat berupa bukti arsip fisik atau tampilan aplikasi tanpa data pribadi.
Foto QR Code atau sarana penilaian/	Tersedia	Mengonfirmasi tersedianya	QR Code terhubung ke sistem



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dokumen/Bukti	Status Ketersediaan	Informasi yang Dikaji	Keterangan
pengaduan masyarakat.		akses pengaduan dan penilaian masyarakat.	pengaduan/penilaian yang digunakan pemerintah.
Catatan evaluasi, <i>monitoring</i> , atau rekap tindak lanjut pengaduan.	Belum tersedia secara lengkap	Menilai dokumentasi pengawasan serta tindak lanjut atas kendala dan keluhan.	Pengawasan dan tindak lanjut dilakukan, namun rekap tertulis belum tersusun secara sistematis.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

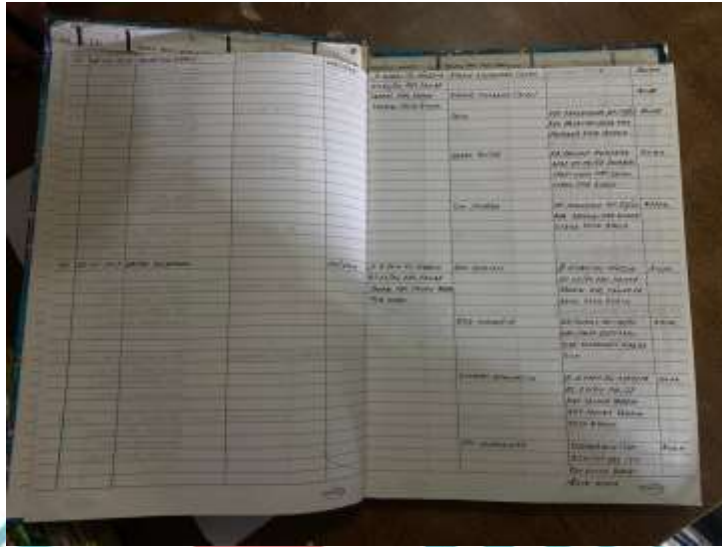




© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

