

REGISTRATION SERVICE FOR THE CERTIFICATE OF REGISTRATION (SKT) FOR NON-LEGAL ENTITY MASS ORGANIZATIONS AT THE NATIONAL UNITY AND POLITICS AGENCY (BANKESBANGPOL) OF HULU SUNGAI UTARA REGENCY

Riza Hendriani¹ ✉, Sugianor², Djayeng Turano Gunade³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: ✉¹riza.hendriani123@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: July 3, 2026

Revised: August 3, 2026

Accepted: August 7, 2026

Published: August 31, 2026

Kata Kunci:

Pelayanan, Bankesbangpol,
SKT

Keywords:

Services, Bankesbangpol,
SKT

Doi:

<https://doi.org/10.36658/datu.v3.i1.1987>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Dengan mengumpulkan data dalam bentuk data dan kalimat melalui observasi, wawancara, serta dokumen. Sumber data diambil melalui penarikan informan secara Purposive sampling Uji kredibilitas dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif dan membercheck. Pelayanan Pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Bagi Ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bankesbangpol) Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik dapat dilihat dari Variabel dan indikator berikut: Pertama, Transparansi, Keterbukaan pelayanan belum baik. Prosedur pelayanan belum baik belum. Kemudahan informasi belum baik. Kedua, Akuntabilitas, Kinerja pelayanan publik belum baik. Biaya pelayanan sudah baik. Produk Pelayanan belum. Ketiga, Kondisional, efisien belum baik. Efektif belum baik. Keempat, Partisipatif, peran masyarakat cukup baik. Harapan masyarakat belum baik. Kelima, Kesamaan Hak, ketegasan sudah baik. Tidak diskriminasi sudah baik. Keenam, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, kewajiban pemberi layanan belum baik faktor yang pendukungnya adalah tidak ada biaya dalam pelayanan, Ketegasan petugas dalam pelayanan, Pelayanan yang adil dan sama/ tidak diskriminasi. Untuk Faktor penghambatnya adalah Keterbatasan anggaran, Jumlah pegawai yang mahir pengelolaan Ormas kurang memadai, dan Belum maksimalnya waktu penyelesaian SKT.

ABSTRACT

This study aims to determine the factors that influence the registration service for Registered Certificate (SKT) for non-legally incorporated mass organizations at the National Unity and Politics Agency (BANKESBANGPOL) of Hulu Sungai Utara Regency. The study uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. By collecting data in the form of data and sentences through observation, interviews, and documents. Data sources are taken through purposive sampling of informants. Credibility testing with extended observation, increased persistence, triangulation, negative case analysis and member check. Registration Service for the Certificate of Registration (SKT) for Non-Legal Entity Mass Organizations at the National Unity and Politics Agency (Bankesbangpol) of Hulu Sungai Utara Regency is not good as seen from the following variables and indicators: First, Transparency, Openness of service is not good. Service procedures are not good yet. Ease of information is not good yet. Second, Accountability, Public service performance is not good yet. Service costs are good. Service products are not good yet. Third, Conditional, efficient is not good yet. Effective is not good yet. Fourth, Participatory, community role is quite good. Community expectations are not good yet. Fifth, equality of rights and assertiveness are good. Non-discrimination is good. Sixth, balance of rights and obligations, Supporting factors are No fees for services, Firmness of officers in services, Fair and equal service/non-discrimination. Inhibiting factors include budget limitations, an insufficient number of employees skilled in managing mass organizations, and the suboptimal timeframe for completing the SKT (Credit Card) (SKT).

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah tugas utama aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat, diatur dalam pembukaan UUD 1945. Ada empat aspek pelayanan pokok: melindungi bangsa dan wilayah, meningkatkan kesejahteraan, mencerdaskan kehidupan, dan menjaga ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian, serta keadilan sosial. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan pedoman umum pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima memenuhi standar yang ditetapkan, menjadi acuan bagi pelaksanaan dan penilaian kualitas layanan. Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 mengatur elemen pelayanan terkait proses, termasuk persyaratan, prosedur, waktu, biaya, jenis layanan, dan cara pengaduan. Jika organisasi mengikuti standar tersebut, berarti memberikan pelayanan baik.

Kesbangpol, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, bertugas dalam urusan kesatuan bangsa dan politik domestik. Perannya adalah meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kedua bidang ini dan mendorong partisipasi masyarakat. Organisasi kemasyarakatan diatur oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013, dengan kebebasan berserikat selama tidak bertentangan dengan Pancasila. Organisasi masyarakat mendukung pemerintah dalam menciptakan bangsa sesuai nilai-nilai Pancasila. Berdasarkan observasi awal peneliti dalam pelayanan pendaftaran ormas tidak berbadan hukum di Kabupaten Hulu Sungai Utara ditemukan beberapa permasalahan diantaranya:

1. Dari awal tahun 2025 Banyak organisai Kemasyarakatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara yang melakukan usulan proses pencatatan terhadap Ormas yang tidak berbadan hukum untuk pencatatan dalam administrasi pemerintahan dengan persyaratan tertentu untuk diberikan SKT namun proses yang berlangsung sangat lambat bahkan belum diproses. Dari data awal tahun 2025 diketahui 41 Organisasi Kemasyarakatan yang terdata, dan ada 30 ormas tidak berbadan hukum melakukan usul atau pendaftaran SKT, namun 30 Organisasi Kemasyarakatan tersebut belum diproses penerbitan SKTnya. (data terlampir)
2. Belum adanya sosialisasi dan edukasi baik secara langsung ataupun melalui media sosial kepada masyarakat tentang bagaimana mendapatkan SKT bagi ormas yang tidak berbadan hukum, sehingga banyak organisasi kemasyarakatan masih banyak yang kebingungan dalam mengurus pendaftaran SKT (Surat Keterangan Terdaftar) Ormas.
3. Kurangnya kejelasan prosedur atau persyaratan pendaftaran SKT, sehingga banyak organisasi kemasyarakatan yang masih bingung mengenai langkah-langkah yang harus dipersiapkan untuk mendaftarkan organisasinya kepada Bankesbangpol.

Tujuan penelitian untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah diatas, diantaranya Untuk mengetahui pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKEKBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara. serta mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKEKBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai hukum. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi oleh berbagai institusi. Penyelenggara pelayanan publik dapat berupa lembaga pemerintah, korporasi, atau badan hukum lainnya. Menurut definisi resmi, pelayanan publik merupakan usaha memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan hukum. Kewajiban negara

adalah untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dan pelayanan ini juga berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah, bersamaan dengan pemberdayaan dan pembangunan. Menurut Mahmudi dalam buku "Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik," pelayanan publik perlu memperhatikan enam asas, yaitu: Transparansi (pelayanan yang terbuka dan dapat diakses), Akuntabilitas (harus dapat dipertanggung jawabkan), Kondisional (sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima), Partisipatif (mendorong peran serta masyarakat), Kesamaan hak (tanpa diskriminasi), dan Keseimbangan hak dan kewajiban (mempertimbangkan keadilan). Pelayanan publik yang berkualitas adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Mengetahui kualitas pelayanan penting untuk organisasi agar dapat memahami pelanggannya dengan baik. Organisasi kemasyarakatan (ormas) dibentuk secara sukarela oleh masyarakat untuk memperbaiki sosial, kesejahteraan, pendidikan, dan komunitas. Pengorganisasian komunitas mencakup berbagai kegiatan yang membangun komunitas, melalui proyek dan pemberdayaan untuk mencapai tujuan bersama dan mendukung negara berdasarkan Pancasila.

METODE

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

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Perlu ditegaskan kembali, penelitian kualitatif merupakan suatu teknik yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, sering diterapkan pada objek alamiah, menggunakan peneliti sebagai instrumen utama, menggunakan pendekatan kolaboratif dalam pengumpulan data, menggunakan pendekatan induktif dalam analisis data, dan lebih menekankan pada makna daripada generalisasi dalam temuan. Dalam hal ini, tanda-tanda atau realitas yang digambarkan adalah hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (BANKESEBANGPOL) Kabupaten Hulu Sungai Utara.

PEMBAHASAN

1. Transparansi

Keterbukaan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa keterbukaan pelayanan belum baik, karena petugas hanya memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pendaftaran SKT, namun belum dapat memberikan informasi apakah usulan SKT dari ormas, bisa diterima atau ditolak sehingga keterbukaan informasi layanan tersebut belum disampaikan dengan baik. Berdasarkan hasil Observasi keterbukaan pelayanan belum baik karena petugas Bankesbangpol untuk tahun 2025 belum dapat memberikan informasi bukti pemberian status usulan SKT ormas baik melalui surat atau pesan elektronik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi disimpulkan bahwa keterbukaan pelayanan belum baik, karena keterbukaan perihal status usulan SKT, apakah usulan SKT dari ormas, bisa diterima atau ditolak sehingga keterbukaan informasi layanan tersebut belum disampaikan dengan baik karena belum ditemukan bukti keterbukaan pelayanan tentang pemberian status usulan ormas baik melalui surat atau pesan elektronik..

Prosedur pelayanan

Hasil wawancara diketahui prosedur pelayanan belum baik karena hanya dilakukan penyambutan dan konsultasi awal, identifikasi kebutuhan, dan berkas dari Ormas akan diteruskan ke tim verifikasi untuk penelitian dan verifikasi faktual atau lapangan, namun belum dilakukan upload di aplikasi SIOLA. Berdasarkan hasil Observasi belum baik petugas cuma menjelaskan persyaratan yang perlu disediakan oleh ormas dan pelayanan sesuai SOP Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Terdaftar/Melapor Bagi Organisasi Kemasyarakatan Pada Badan Kesbangpol Kabupaten Hulu Sungai Utara maupun Kementerian dalam negeri, akan tetapi ada satu tahapan upload file usulan SKT dari Ormas tidak berbadan Hukum yang belum dilaksanakan pada upload data pada aplikasi SIOLA Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Berdasarkan dokumentasi prosedur pelayanan untuk pelayanan di Kesbangpol Cuma memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Terdaftar / Melapor Bagi Organisasi Kemasyarakatan Pada Badan Kesbangpol Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar Persyaratan Dan Sop Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Terdaftar/Melapor Bagi Organisasi Kemasyarakatan Pada Badan Kesbangpol Kabupaten Hulu Sungai Utara

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Proses			
		Kabid	Sekretaris	Kaban	Kelengkapan	Waktu	Out Put	Ket.
1.	Menerima, menelaah surat permohonan SKT/SKM, dan memberikan arahan				- Surat Permohonan SKT/SKM - Dokumen Permohonan SKT/SKM	Maksimal 1 Jam	Disposisi	
2.	Menerima dan Memverifikasi persyaratan Pemohon				- Dokumen permohonan SKT/SKM	Maksimal 20 Menit	Paraf/ Disposisi	
3.	Dikembalikan ke Ormas apabila persyaratan administrasi belum lengkap				- Dokumen permohonan SKT/SKM	Tergantung pemohon melengkapi dokumen tersebut	- Dokumen Permohonan SKT/SKM	
4.	Apabila Persyaratan Administrasi lengkap bisa langsung di proses				- Dokumen permohonan SKT/SKM	1 Jam	Ceklist Dokumen Persyaratan ada di tempat (Kabid dan Kaban)	
5.	Menerima, mengoreksi dan menaraf konsep SKT/SKM				- Dokumen permohonan SKT/SKM	Maksimal 90 Menit	Konsep SKT/SKM	
6.	Badan Kesbangpol menerbitkan SKT/SKM				- Dokumen permohonan SKT/SKM	Maksimal 1 hari	Surat Keterangan Terdaftar Surat Keterangan Melapor	

Sumber: Bankesbangpol Hulu Sungai Utara, 2025

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi disimpulkan bahwa Prosedur pelayanan belum baik ada satu tahapan upload file usulan SKT dari Ormas tidak berbadan Hukum yang belum dilaksanakan pada upload data pada aplikasi SIOLA Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (belum ditemukan bukti tentang sudah di uploadnya usulan dari ormas tidak berbadan hukum pada aplikasi).

Kemudahan informasi

Hasil wawancara diketahui bahwa kemudahan Informasi belum baik karena informasi tentang apakah usulan SKT dari ormas, bisa diterima atau ditolak belum ada, sehingga keterbukaan informasi layanan tersebut belum disampaikan dengan baik. Berdasarkan hasil Observasi diketahui bahwa kemudahan informasi belum baik belum ada kejelasan apakah usulan SKT ormas, bisa diterima atau ditolak belum ada, sehingga keterbukaan informasi layanan tersebut belum disampaikan dengan baik, belum ditemukan bukti tentang kemudahan informasi baik melalui surat atau pesan elektronik status usulan ormas tersebut. Berdasarkan hasil

wawancara observasi dan dokumentasi maka disimpulkan bahwa kemudahan Informasi belum baik informasi tentang apakah usulan SKT dari ormas, bisa diterima atau ditolak belum ada, sehingga keterbukaan informasi layanan tersebut belum disampaikan dengan baik (belum ditemukan bukti tentang kemudahan informasi baik melalui surat atau pesan elektronik status usulan ormas tersebut)..

2. Akuntabilitas

Keamanan

Hasil wawancara diketahui bahwa Kinerja pelayanan publik belum baik, karena perlu ditingkatkan lagi hal menerima tamu dan mempercepat proses upload data dengan cara yang intensif bekoordinasi dengan Kementrian Dalam Negeri. Berdasarkan hasil Observasi kinerja pelayanan belum baik karena belum ditemukan bukti kinerja pelayanan sudah melaksanakan upload data ormas tidak berbadan hukum pada tahun 2025 pada aplikasi belum ada. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka disimpulkan bahwa Kinerja pelayanan publik belum baik, perlu ditingkatkan lagi hal menerima tamu dan mempercepat proses upload data dengan cara yang intensif bekoordinasi dengan Kementrian Dalam Negeri, agar Ormas yang ingin mengurus SKT bisa dengan cepat mendapatkan SKT dan puas dilayani (belum ditemukan bukti kinerja pelayanan sudah melaksanakan upload data ormas tidak berbadan hukum pada tahun 2025 pada aplikasi belum ada).

Biaya Pelayanan

Hasil wawancara untuk indikator biaya pelayanan sudah baik, diketahui bahwa untuk di kantor Kesbangpol ini tidak ada biaya atau pungutan yang diminta dalam hal pelayanan pembuatan SKTnya gratis guna membantu kelancaran pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil observasi biaya pelayanan sudah baik diketahui bahwa untuk semua jenis pelayanan di Kesbangpol HSU tidak ada biaya atau pungutan yang diminta dalam hal pelayanan pembuatan SKTnya gratis guna membantu kelancaran pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan data dokumentasi untuk biaya pelayanan sudah diatur dalam Pemendagri No 57 Tahun 2017. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi tersebut maka disimpulkan bahwa biaya pelayanan sudah baik karena untuk semua jenis pelayanan di Kesbangpol HSU tidak ada biaya atau pungutan yang diminta dalam hal pelayanan pembuatan SKTnya gratis guna membantu kelancaran pelayanan terhadap masyarakat.

Produk Pelayanan

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan cukup baik karena ada dua jenis perlawanan, yaitu surat tanggapan atas penyampaian keberadaan organisasi kemasyarakatan, dan surat keterangan terdaftar atau SKT untuk ormas yang tidak berbadan hukum, yang ingin mendaftarkan legalitas ormas di kementerian melalui badan Kesbangpol. Berdasarkan dokumentasi produk layanan sudah belum baik dengan adanya data Data Parpol Dan Lembaga Swadaya Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2025 yang belum mendapatkan SKT. Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan belum baik karena bukti terbitnya Surat Keterangan Terdaftar dari kementerian dalam negeri belum ada meski dari kesbangpol sudah menerbitkan surat tanggapan keberadaan ormas.

Berdasarkan hasil wawancara Observasi dan dokumentasi maka disimpulkan bahwa produk pelayanan belum baik, meskipun ada dua jenis pelayanannya yang pertama surat tanggapan atas penyampaian keberadaan Ormas masyarakat yang sudah ada produk layanannya dan kedua surat keterangan terdaftar atau SKT untuk ormas yang tidak berbadan hukum yang

ingin mendaftarkan ormas di Kesbangpol dan di Kementerian yang belum ada terbit produk layanannya. Bukti terbitnya Surat Keterangan Terdaftar dari kementrian dalam negeri belum ada meski dari kesbangpol sudah menerbitkan surat tanggapan keberadaan ormas).

3. Kondisional

Efisien

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa efisien belum baik karena ada permasalahan upload data yang belum dilaksanakan sehingga waktu yang ditentukan belum bisa dikatakan Efisien (bukti tentang telah dilaksanakan nya upload data ormas pada aplikasi belum ditemukan). pelayanan Banksbangpol dalam mendaftarkan surat keterangan terdaftar atau SKT dapat diukur dengan jangka waktu pelayanan yang ditetapkan oleh instansi terkait secara umum efisiensi pelayanan SKT merujuk pada seberapa cepat, tepat, dan mudah proses pendaftaran tersebut bagi proses pendaftaran tersebut bagi pemohon. Untuk sementara ini masih mengacu Permendagri nomor 57 tahun 2017. Berdasarkan hasil Observasi disimpulkan bahwa efisien pelayanan ditmukan permasalahan upload data yang belum dilaksanakan sehingga waktu yang ditentukan belum bisa dikatakan Efisien (bukti tentang telah dilaksanakan nya upload data ormas pada aplikasi belum ditemukan). Berdasarkan data dokumentasi untuk efisiensi pelayanan cukup baik karena jangka waktu pelayanan yang ditetapkan pemendagri namun tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, dapat dilihat dari gambar di bawah:

Gambar Jangka waktu pelayanan

No	Langkah	Waktu
1	Permohonan	1 (satu) hari kerja
2	Pemeriksaan	1 (satu) hari kerja
3	Pengambilan	1 (satu) hari kerja
4	Pengajuan	1 (satu) hari kerja
5	Pengambilan	1 (satu) hari kerja
6	Pengajuan	1 (satu) hari kerja
7	Pengambilan	1 (satu) hari kerja
8	Pengajuan	1 (satu) hari kerja
9	Pengambilan	1 (satu) hari kerja
10	Pengajuan	1 (satu) hari kerja

Sumber: Pemendagri No 57 Tahun 2017

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan efisien dalam pelayanan belum baik, meski Banksbangpol Hulu Sungai Utara dalam mendaftarkan surat keterangan terdaftar atau SKT bagi ormas tidak berbadan hukum sudah mengacu pada Pemendagri No 57 Tahun 2017, ada satu tahapan tentang permasalahan upload data yang belum dilaksanakan sehingga waktu yang ditentukan belum bisa dikatakann Efisien (bukti tentang telah dilaksanakan nya upload data ormas pada aplikasi belum ditemukan).

Efektif

Hasil wawancara diketahui bahwa efektif belum baik karena ada ormas yang belum pernah diterbitkan usulan SKTnya, pelayanan pendaftaran pada dasarnya nilai dari seberapa banyaknya ormas yang berhasil mendapatkan SKTnya. Berdasarkan hasil Observasi dapat disimpulkan bahwa efektif dalam pelayanan belum baik karena banyak ormas yaitu sekitar 41 Ormas yang belum berhasil mengajukan hingga terbit usul SKT. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka disimpulkan bahwa indikator efektif dalam pelayanan belum baik karena dari 41 ormas yang terdata, terdapat 30 Ormas yang belum berhasil mengajukan hingga terbit usul SKT.

4. Partisipatif

Peran masyarakat

Peran masyarakat sudah cukup baik Biasanya ormas yang ingin mendaftar ormasnya datang terlebih dahulu ke Kesbangpol untuk menanyakan apa saja syarat-syarat yang perlu dilengkapi. Perwakilan ormas langsung bertanya pada badan Kesbangpol untuk menanyakan apa saja syarat dan kelengkapan yang akan dilengkapi beserta prosedur yang akan dipenuhi oleh ormas yang ingin mendatangkannya. Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa biasanya masyarakat yang ingin mendaftarkan Ormas yang datang terlebih dahulu ke Kesbangpol untuk menanyakan apa saja persyaratan yang perlu dilengkapi. Tetapi ada juga sudah mengetahui persyaratan yang perlu dilengkapi bagi salah satu kerabat mereka yang biasanya datang ke Kesbangpol. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka disimpulkan bahwa peran masyarakat sudah cukup baik ormas yang ingin mendaftar terlebih dahulu ke Kesbangpol untuk menanyakan apa saja syarat-syarat yang perlu dilengkapi. Perwakilan ormas langsung bertanya syarat dan kelengkapan yang akan dilengkapi beserta prosedur yang akan dipenuhi oleh ormas yang ingin mendatangkannya.

Harapan Masyarakat

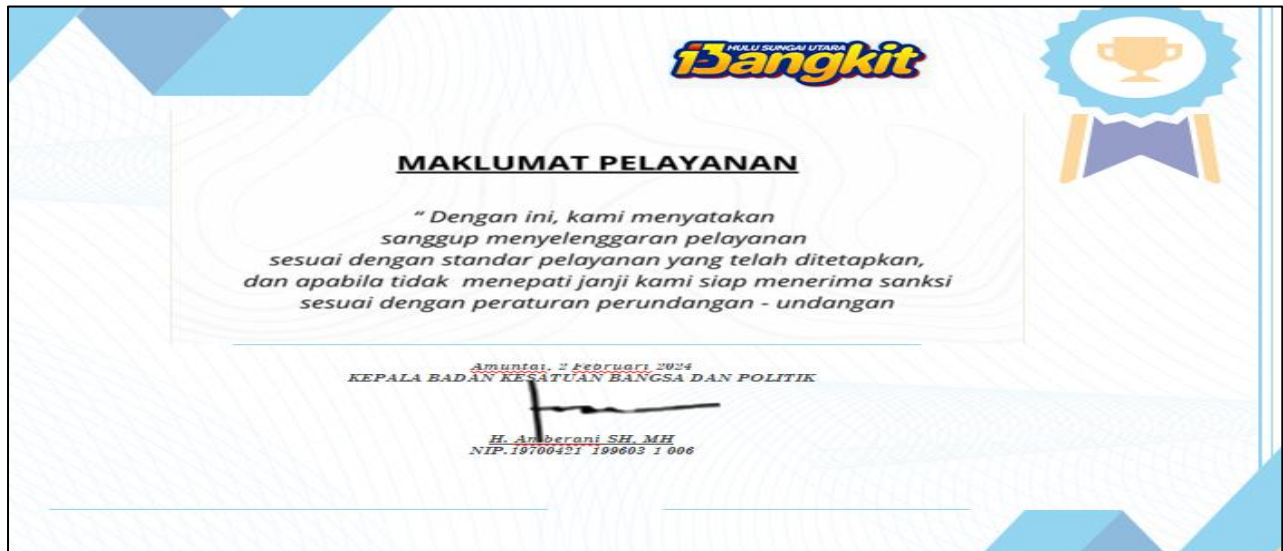
Hasil wawancara disimpulkan bahwa harapan masyarakat belum baik karena organisasi dalam pendaftaran organisasi kemasyarakatan atau Ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesbangpol belum berhasil mendapatkan legalitas surat keterangan terdaftar atau SKT. Berdasarkan hasil observasi harapan masyarakat Harapan masyarakat Belum baik belum berhasil mendapatkan legalitas surat keterangan terdaftar atau SKT yang mudah, cepat, dan transparan. Karena belum ada bukti terbitnya Surat Keterangan Terdaftar dari kementrian dalam negeri. Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi tersebut maka disimpulkan bahwa harapan masyarakat belum baik karena organisasi dalam pendaftaran organisasi kemasyarakatan atau Ormas tidak berbadan hukum pada Badan Kesebangpol belum berhasil mendapatkan legalitas surat keterangan terdaftar atau SKT yang mudah, cepat, dan transparan. (Bukti terbitnya Surat Keterangan Terdaftar dari kementrian dalam negeri belum ada).

5. Kesamaan Hak

Ketegasan

Hasil wawancara diketahui bahwa ketegasan sudah baik, yang ingin mendaftarkan Ormasnya, semua tetap dilayani dengan baik, tanpa pengecualian, sesuai standar pelayanan tamu. Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa ketegasan sudah baik Petugas telah diarahkan untuk melayani Ormas yang ingin mendaptarkan Ormasnya, semua dilayani tanpa pengecualian sesuai standar pelayanan tamu. Berdasarkan dokumentasi untuk ketegasan dalam pelayanan di Bankesbangpol sudah baik hal ini dapat dilihat dari maklumat di bawah ini:

Gambar Maklumat Pelayanan Bankesbangpol Hulu Sungai Utara



Sumber: Bankesbangpol Kabupaten Hulu unggi Utara, 2025

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa ketegasan sudah baik karena semua ormas yang ingin mendaftarkan ormasnya melalui Kesbangpol, semua sudah mendapatkan perlakuan yang sama dan tidak ada pengecualian.

Tindakan Diskriminasi

Hasil wawancara diketahui bahwa tidak diskriminasi sudah baik karena dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat atau ormas. Setiap yang melayani tamu diarahkan dan tidak mendiskriminasi tentang pembinaan suku, ras, agama, dan golongannya. Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa tidak diskriminasi sudah baik dalam melayani ormas dalam mendaftarkan SKT petugas diarahkan dan tidak ada diskriminatif terhadap tamu tanpa membedakan suku, ras, agama, dan golongan jadi semua tamu hormat tetap. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka disimpulkan bahwa tidak diskriminasi sudah baik karena dalam melayani ormas dalam mendaftarkan SKT petugas diarahkan dan tidak ada diskriminatif terhadap tamu tanpa membedakan suku, ras, agama, dan golongan sesuai dengan maklumat pelayanan yang ada.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Kewajiban pemberi pelayanan

Hasil wawancara disimpulkan bahwa Keseimbangan haknya itu wajib menerima tamu dan melayani secara maksimal dan mengarahkan ke ruang bidang bina politik dan organisasi kemasyarakatan untuk mengurus SKT Ormas tidak berbadan hukum. kewajibannya adalah mengarahkan dan melayani secara maksimal. Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa kewajiban pemberi layanan belum baik, ada tahapan yang masih belum dilaksanakan oleh petugas dari kesbangpol yaitu mengupload data dari usulan ormas tersebut ke aplikasi SIOLA yang belum dilakukan. Bedasarkan dokumentasi Bankesbangpol Kabupaten Hulu Sungai Utara belum mendaftarkan Ormas pendaftaran SKT dapat dilihat dari alur pendaftaran online melalui SIOLA, dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

Gambar Alur pendaftaran administrasi online



Sumber: Direktorat Jenderal Politik Dan Pemerintahan Umum, 2025

Berdasarkan hasil wawancara observasi dan dokumentasi disimpulkan bahwa Kewajiban pemberi layanan belum baik, meski Badan Kesbangpol dalam proses pendaftaran ormas tidak berbadan hukum diantaranya wajib menerima memeriksa kelengkapan dan meneliti keabsahan seluruh dokumen yang diajukan oleh Ormas kemudian ada tahapan yang masih belum dilaksanakan oleh petugas dari kesbangpol yaitu mengupload data dari usulan ormas tersebut ke aplikasi SIOLA yang belum dilakukan (bukti tentang telah dilaksanakan nya upload data ormas pada aplikasi belum ditemukan).

Hak Penerima pelayanan

Hasil wawancara diketahui bahwa hak penerima layanan belum baik petugas belum melakukan upload data usulan SKT keaplikasi SIOLA sehingga. Belum adanya tindak lanjut dari informasi tentang status usulan dari ormas tidak Berbadan Hukum apakah diterima atau ditolak usulannya..

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa petugas belum melakukan upload data usulan SKT keaplikasi SIOLA sehingga. Belum adanya tindak lanjut dari informasi tentang status usulan dari ormas tidak Berbadan Hukum apakah diterima atau ditolak usulannya. Berdasarkan hasil wawancara observasi dan dokumentasi disimpulkan bahwa hak penerima pelayanan belum baik, hak ormas yakni untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal sesuai standar telah ditetapkan oleh Badan Kesbangpol dilayani belum maksimal karena petugas belum melakukan upload data usulan SKT keaplikasi SIOLA sehingga. Belum adanya tindak lanjut dari informasi tentang status usulan dari ormas tidak Berbadan Hukum apakah diterima atau ditolak usulannya. Dalam melakukan sebuah peningkatan pasti mendapatkan suatu hambatan atau kendala. Berikut ini diuraikan lebih lanjut mengenai hal yang yang menjadi faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Samsat Keliling.

Faktor Pendukung

Tidak ada biaya dalam pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi tersebut maka disimpulkan bahwa biaya pelayanan sudah baik karena untuk semua jenis pelayanan di Kesbangpol HSU tidak ada biaya atau pugutan yang diminta dalam hal pelayanan pembuatan SKTnya gratis guna membantu kelancaran pelayanan terhadap masyarakat.

Ketegasan petugas dalam pelayanan

hasil wawancara disimpulkan bahwa Jadi faktor pendorongnya adalah ketegasan sudah baik Petugas telah diarahkan untuk melayani Ormas yang ingin mendaptarkan Ormasnya, semua

dilayani tanpa pengecualian sesuai standar pelayanan tamu, semua ormas yang ingin mendaftarkan ormasnya melalui Kesbangpol, semua sudah mendapatkan perlakuan yang sama dan tidak ada pengecualian.

Pelayanan yang adil dan sama/ tidak diskriminasi

hasil wawancara disimpulkan bahwa Jadi faktor pendorongnya adalah bahwa tidak diskriminasi sudah baik karena dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat atau ormas Setiap yang melayani tamu diarahkan dan tidak mendiskriminasi dan tidak membedakan tentang pembinaan suku, ras, agama, dan golongannya sesuai dengan maklumat pelayanan yang ada

Faktor Penghambat

Keterbatasan Anggaran

Keterbatasan anggaran pada Kesbangpol seringkali menghambat pelaksanaan sosialisasi dan edukasi yang intensif dan berkelanjutan, akibatnya banyak pengurus ormas yang tidak mengetahui secara pasti prosedur, manfaat, dan konsekuensi dari pendaftaran SKT..

Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa keterbatasan anggarannya untuk pelaksanaan sosialisasi atau edukasi yang intensif dan berkelanjutan akibatnya banyak pengurus atau ormas yang tidak mengetahui secara pasti mamfaat dan konsekuensinya dari pendetaran SKT.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka disimpulkan bahwa anggaran pada Kesbangpol seringkali menghambat pelaksanaan sosialisasi dan edukasi yang intensif dan berkelanjutan, akibatnya banyak pengurus ormas yang tidak mengetahui secara pasti prosedur, manfaat, dan konsekuensi dari pendapteran.

Jumlah Pegawai yang mahir pengelolaan Ormas kurang memadai, (belum tersedianya petugas yang mahir aplikasi SIOLA)

Kuantitas sumber daya manusia petugas Kesbangpol di bidang politik Belum sepenuhnya mahir dan memahami prosedur detail pengelolaan pada aplikasi sehingga pelayanan kami kurang optimal.

Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa Jumlah petugas yang kurang memadai, bisa menyebabkan antrian panjang dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka disimpulkan bahwa Jumlah petugas yang kurang memadai, bisa menyebabkan antrian panjang dalam pelayanan. Dan belum sepenuhnya mahir dan memahami prosedur detail pengelolaan pada aplikasi sehingga pelayanan kami kurang optimal.

Belum maksimalnya waktu penyelesaian SKT

Belum maksimalnya waktu penyelesaian SKT belum baik karena ada ormas yang belum pernah diterbitkan usulan SKT, banyaknya ormas yang hasil mendapatkan SKTnya. Berdasarkan hasil Observasi disimpulkan bahwa ada ormas yang belum berhasil mengajukan hingga terbit usul SKT hal ini mengindikasikan adanya kegagalan pada tahap awal pelayanan nah selama masih ada Ormas yang mengalami kesulitan hingga usulan SKT-nya tidak pernah menerbitkan pelayanan pendaftaran SKT di kesbangpol belum dapat di efektif secara menyeluruh karena tujuan utama pelayanan menerbitkan pengakuan administrasi.Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka disimpulkan bahwa Belum maksimalnya waktu penyelesaian SKT karena masih banyak ormas yang belum berhasil mengajukan hingga terbit usul SKT.

SIMPULAN

Pelayanan Pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Bagi Ormas Tidak Berbadan Hukum Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bankesbangpol) Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik dapat dilihat dari Variabel dan indikator berikut: Pertama, Transparansi, Keterbukaan pelayanan belum baik. Prosedur pelayanan belum baik belum. Kemudahan informasi belum baik. Kedua, Akuntabilitas, Kinerja pelayanan publik belum baik. Biaya pelayanan sudah baik. Produk Pelayanan belum. Ketiga, Kondisional, efisien belum baik. Eefektif belum baik. Keempat, Pertisipatif, peran masyarakat cukup baik. Harapan masyarakat belum baik. Kelima, Kesamaan Hak, ketegasan sudah baik. Tidak diskriminasi sudah baik. Keenam, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, kewajiban pemberi layanan belum baik. Faktor Yang pendukungnya adalah Tidak ada biaya dalam pelayanan, Ketegasan petugas dalam pelayanan, Pelayanan yang adil dan sama/ tidak diskriminasi. Untuk Faktor penghambatnya adalah Keterbatasan Anggaran, Jumlah Pegawai yang mahir pengelolaan Ormas kurang memadai, dan Belum maksimalnya waktu penyelesaian SKT. Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Surat Keterangan Terdaftar (SKT) Bagi Ormas Tidak Berbadan Hukum Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bankesbangpol) Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan kepada Kepala Badan Kesbangpol. Mengusulkan penambahan Anggaran untuk pelaksanaan sosialisasi dan edukasi serta meningkatkan konsolidasi melalui Dirjen Politik dan Pemerintahan Umum di Kemendagri agar waktu penerbitan SKT bagi Ormas tidak berbadan hukum cepat terbit. Kepada Kepala Bidang Politik dan Organisasi Agama, Masyarakatan agar Membuat rencana kerja anggaran untuk kegiatan yang lebih terarah. Kepada Ormas Mempersiapkan semua persyaratan yang dibutuhkan dalam pendaftaran SKT. Mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh Bankesbangpol.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryawan, I Dewa Gede Soni. 2020. Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik. Malang : Media Nusa Creative.
- Febrianti, Putri. 2020. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Program Studi Administrasi Publik STIA Amuntai
- Haerana & Burhanuddin. 2022. Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis Dan Faktual. Bandung: Widrdina Bhakti Persada
- Hajar, Siti. 2021. Pemerintah Desa Dan Kualitas Pelayanan Publik. Medan: UMSU Press.
- Hartono, dkk. 2018. Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Hermayanti, 2021. Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Perekaman E-Ktp Pada Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Nasution, Abdul Fattah. 2023. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Harfa Creative
- Nurchayanto, Herbasuki. 2022. Peningkatan Pelayanan Publik. Semarang: Fastindo
- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Podungge, Abdul Wahab. 2022. Manajemen Pelayanan Publik . Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup
- Rifki Surya Permana Salim. 2024. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang. Departemen Administrasi Publik Rembang Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.



- Sahya, Anggara. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Saragih, dkk. 2024. Manajemen Pelayanan Publik. Batam : Rey Media Grafika.
- Sellang, Kamaruddin dkk. 2022. Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media
- Setiawan, Johan dan Albi Anggito. Metode Penelitian Kualitatif. Sukabumi: Jejak.H.