

Implementasi Kebijakan Terkait Pelayanan Perizinan Surat Keterangan Usaha (SKU) Di Kantor Desa Pejaten, Kediri, Tabanan

Ni Ketut Arniti¹, I Gede Darmaja²

¹ Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Bali, Indonesia
E-mail: ketutarniti@undiknas.ac.id¹, darmajagede7@gmail.com²

Article History:

Received: 25 Juni 2026

Revised: 06 Juli 2026

Accepted: 19 Juli 2026

Keywords: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Usaha, Administrasi Desa, Pelayanan Administrasi.

Abstract: Pelayanan publik menjadi salah satu tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pelayanan administrasi di tingkat desa seperti penerbitan Surat Keterangan Usaha (SKU). Dokumen ini berfungsi sebagai bukti legalitas usaha masyarakat dan memiliki manfaat penting dalam mendukung kegiatan ekonomi, khususnya bagi pelaku usaha kecil. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pelaksanaan pelayanan SKU di Kantor Desa Pejaten, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan, serta mengetahui faktor yang mendukung maupun menghambat proses pelayanan tersebut. Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa Pemerintah Desa Pejaten telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan sosialisasi, serta pengembangan pelayanan yang lebih efektif. Akan tetapi, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa hambatan, di antaranya keterbatasan tenaga aparatur serta masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang berlaku terkait administrasi, dan keterbatasan fasilitas pelayanan. Secara umum, pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Desa Pejaten telah berjalan cukup baik, tetapi masih diperlukan perbaikan dan evaluasi agar pelayanan dapat lebih optimal, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. melalui layanan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam pelaksanaannya, pemerintah dituntut mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat memperoleh kemudahan, kenyamanan, serta kepastian dalam mengakses berbagai layanan administrasi. Ketentuan mengenai pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menerangkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang layak kepada masyarakat. memberikan pelayanan yang layak dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kebijakan publik pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk

mengatasi berbagai persoalan yang terjadi di masyarakat. persoalan di masyarakat. Nugroho (2022) menjelaskan bahwa kebijakan publik tidak hanya diwujudkan dalam bentuk aturan tertulis, tetapi juga melalui tindakan nyata pemerintah dalam memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh pelaksanaannya di lapangan.

Implementasi kebijakan menjadi bagian penting karena menentukan tercapai atau tidaknya tujuan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan. Hermawan, Rusli, dan Darto (2025) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah proses penerapan kebijakan agar manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Keberhasilan pelaksanaannya dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas sumber daya manusia, komunikasi antar pelaksana, serta struktur birokrasi dan partisipasi masyarakat. Selain itu, kemampuan aparatur dalam menerapkan aturan ke dalam pelayanan sehari-hari juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Salah satu bentuk implementasi kebijakan di tingkat desa dapat dilihat melalui pelayanan administrasi desa. Pelayanan tersebut bertujuan membantu masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen sesuai ketentuan yang berlaku. Ariandi dkk. (2023) dalam Sucahyo dkk. (2023) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi desa merupakan upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang tertib sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan administrasi Pelayanan tersebut mencakup beberapa jenis administrasi, di antaranya surat domisili, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar KTP, hingga Surat Keterangan Usaha (SKU).

Surat Keterangan Usaha (SKU) adalah surat resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah desa sebagai tanda atau bukti bahwa seseorang memiliki usaha. legalitas usaha masyarakat. Kristian (2023) menyebutkan bahwa kebijakan perizinan usaha, termasuk penerbitan SKU, bertujuan memberikan kepastian hukum terhadap kegiatan usaha masyarakat. Keberadaan SKU sangat penting, khususnya bagi pelaku usaha kecil dan mikro, karena dokumen tersebut sering digunakan sebagai persyaratan pengajuan bantuan usaha, pinjaman modal, maupun program pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Sebelum pelayanan SKU dilaksanakan secara tertib, banyak pelaku usaha di desa mengalami kesulitan dalam menunjukkan legalitas usahanya. Sebagian besar usaha yang dijalankan hanya dikenal di lingkungan sekitar tanpa memiliki dokumen resmi sebagai bukti administrasi. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat kesulitan memperoleh akses bantuan maupun permodalan dari pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan SKU menjadi salah satu inovasi pelayanan publik di tingkat desa yang dapat memberikan kepastian hukum sekaligus mendukung perkembangan ekonomi masyarakat.

Di Desa Pejaten, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan, pelayanan SKU menjadi salah satu layanan administrasi yang memiliki peran yang cukup penting karena berkaitan langsung dengan aktivitas ekonomi masyarakat. Pemerintah Desa Pejaten juga telah berupaya meningkatkan mutu pelayanan, seperti menyederhanakan prosedur pelayanan, meningkatkan komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat, serta mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Upaya tersebut sejalan dengan reformasi birokrasi yang menekankan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis kemudahan akses dan pemanfaatan teknologi.

Akan tetapi, dalam proses pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, salah satunya keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi, serta kurang memadainya sarana dan prasarana pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan SKU di Desa Pejaten masih memerlukan evaluasi dan perbaikan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

LANDASAN TEORI

.....

1. Implementasi Kebijakan Berdasarkan Teori George C. Edward III

Menurut Teori George C. Edward III, implementasi kebijakan merupakan tahapan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. pelaksanaan kebijakan telah ditetapkan pemerintah agar tujuan yang direncanakan dapat tercapai dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Dalam praktiknya, implementasi kebijakan tidak hanya sebatas menjalankan aturan secara administratif, tetapi juga berkaitan dengan penerapan kebijakan secara nyata melalui pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Howlett dan Mukherjee (2022) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah proses menjalankan keputusan pemerintah melalui kegiatan administrasi, organisasi, dan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur negara. Peters (2023) menyatakan bahwa implementasi kebijakan memiliki posisi penting dalam proses kebijakan publik karena keberhasilan sebuah kebijakan sangat dipengaruhi oleh tahap pelaksanaannya. pada tahap pelaksanaannya. Sementara itu, Hill dan Hupe (2024) berpendapat bahwa implementasi kebijakan melibatkan hubungan antara pelaksana kebijakan, organisasi, dan sumber daya guna mewujudkan tujuan yang telah direncanakan.. Selain itu, Wu, Ramesh, dan Howlett (2025) menegaskan bahwa implementasi kebijakan adalah tahapan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan secara nyata. penerapan ke dalam tindakan nyata agar manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Pada penelitian ini, analisis pelaksanaan kebijakan menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III. Teori tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat unsur utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

- A. Faktor pertama adalah komunikasi. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana maupun masyarakat. Implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila informasi yang disampaikan jelas, konsisten, dan mudah dipahami. Dalam penerapan sistem OSS, komunikasi sangat penting untuk memberikan pemahaman kepada pegawai dan masyarakat terkait prosedur pelayanan perizinan berbasis elektronik.
- B. Faktor kedua adalah sumber daya. Sumber daya mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, dan teknologi yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Ketersediaan sumber daya yang memadai akan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam pelaksanaan OSS, kualitas SDM dan dukungan jaringan internet menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran pelayanan perizinan secara daring.
- C. Faktor ketiga adalah disposisi atau sikap pelaksana kebijakan. Disposisi berkaitan dengan komitmen, tanggung jawab, dan kesediaan aparat pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Implementasi OSS memerlukan aparatur yang memiliki kemampuan dan kemauan untuk memberikan pelayanan secara profesional agar tujuan percepatan pelayanan perizinan dapat tercapai.
- D. Faktor keempat adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi berkaitan dengan pembagian tugas, prosedur kerja, serta koordinasi antarunit organisasi dalam pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi yang jelas akan mempermudah pelaksanaan pelayanan publik. Dalam implementasi OSS.

2. Pelayanan Publik Menurut Teori SERVQUAL

Pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat guna memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan. Melalui pelayanan publik, pemerintah diharapkan mampu menyediakan layanan yang berkualitas agar masyarakat memperoleh kemudahan, kenyamanan, dan kepastian dalam setiap proses pelayanan. Oleh sebab itu, pelayanan publik perlu dilaksanakan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sinambela (2022) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan pemerintah yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara responsif dan tepat. Hardiyansyah (2023) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah bentuk tanggung jawab pemerintah dalam melayani masyarakat. Sementara itu, Dwiyanto (2024) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan usaha pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. berkualitas melalui sistem dan prosedur yang telah ditetapkan. Mahmudi (2025) juga menyebutkan bahwa pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik dianalisis menggunakan teori SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori tersebut digunakan untuk menilai mutu pelayanan melalui lima indikator utama sebagai berikut.

- A. Bukti Fisik (Tangibles) Berkaitan dengan kondisi sarana dan fasilitas pelayanan, seperti gedung, ruang pelayanan, perlengkapan administrasi, serta fasilitas pendukung lainnya yang digunakan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
- B. Keandalan (Reliability) Menunjukkan kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan secara tepat, cermat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang jelas serta dapat dipercaya.
- C. Daya Tanggap (Responsiveness) Berkaitan dengan kesiapan dan kecepatan aparatur desa dalam membantu masyarakat serta memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses pelayanan berlangsung.
- D. Jaminan (Assurance) Merupakan kemampuan aparatur desa dalam memberikan rasa aman, kepastian hukum, serta pelayanan yang sopan, profesional, dan terpercaya kepada masyarakat.
- E. Empati (Empathy) Berkaitan dengan sikap perhatian, keramahan, dan kepedulian aparatur desa terhadap kebutuhan maupun kesulitan yang dihadapi masyarakat dalam proses pelayanan.

3. Surat Keterangan Usaha (SKU)

Surat Keterangan Usaha (SKU) merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah desa atau kelurahan sebagai tanda bahwa seseorang memiliki dan menjalankan kegiatan usaha. Dokumen ini menjadi salah satu pelayanan administrasi yang penting, khususnya bagi masyarakat yang memiliki usaha mikro maupun usaha kecil. Melalui SKU, masyarakat dapat memperoleh legalitas usaha yang berguna untuk memenuhi berbagai kebutuhan administrasi serta mendukung akses terhadap program pemberdayaan ekonomi.

Menurut Nugroho (2022), SKU merupakan bentuk pengakuan administratif dari pemerintah terhadap usaha yang dijalankan masyarakat. Hardiyansyah (2023) menyatakan bahwa keberadaan SKU memudahkan masyarakat dalam memperoleh legalitas usaha. Sementara itu, Dwiyanto (2024) menjelaskan bahwa SKU merupakan bagian dari pelayanan publik yang bertujuan menciptakan ketertiban administrasi dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Mahmudi (2025) juga berpendapat bahwa SKU memiliki peran penting dalam mendukung

.....

perkembangan ekonomi masyarakat karena sering dijadikan syarat dalam pengajuan bantuan usaha, akses permodalan, maupun kredit usaha.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa Surat Keterangan Usaha (SKU) bukan hanya digunakan sebagai dokumen administrasi, tetapi juga memiliki peran penting dari sisi hukum, administrasi, dan ekonomi. Keberadaan SKU dapat mendukung kelangsungan usaha masyarakat sekaligus membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Metode ini lebih menekankan pada pemahaman terhadap makna, proses, serta pengalaman yang terjadi di lapangan dibandingkan dengan penggunaan data berupa angka atau statistik.

Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan pada situasi alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, sedangkan analisis data dilakukan secara induktif berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan. Creswell (2023) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mendalami dan memahami suatu permasalahan sosial secara lebih mendalam. makna dari suatu permasalahan sosial melalui proses pengumpulan data secara mendalam dalam situasi yang alami. Sementara itu, Miles, Huberman, dan Saldaña (2024) berpendapat bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial melalui interpretasi data yang dikumpulkan melalui kegiatan observasi, wawancara, serta dokumentasi di lapangan.

Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena dianggap sesuai untuk menganalisis implementasi kebijakan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Desa Pejaten. Penelitian ini membutuhkan pemahaman yang mendalam mengenai proses pelayanan, hubungan antara aparatur desa dengan masyarakat, serta berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai proses yang terjadi dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Pejaten, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan, pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Pelayanan tersebut didukung oleh komunikasi yang terjalin antara aparatur desa dan masyarakat, tersedianya fasilitas pelayanan, sikap aparatur yang responsif, serta adanya struktur birokrasi yang jelas melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pada penelitian ini, pelaksanaan kebijakan dikaji menggunakan teori George C. Edward III yang mencakup empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pada aspek komunikasi, Pemerintah Desa Pejaten telah menyampaikan informasi pelayanan melalui berbagai media, seperti kepala dusun, rapat desa, media sosial, dan penjelasan langsung kepada masyarakat ketika proses pelayanan berlangsung. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang masih belum memahami prosedur pelayanan secara lengkap, sehingga diperlukan penyampaian informasi dan sosialisasi yang lebih merata agar seluruh masyarakat dapat memahami pelayanan dengan baik.

Dari aspek sumber daya, aparatur desa dinilai cukup paham mengenai pelayanan administrasi SKU. Selain itu, fasilitas pendukung seperti komputer, printer, ruang pelayanan, dan jaringan

.....

internet juga telah tersedia untuk menunjang proses pelayanan. Walaupun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, terutama gangguan jaringan internet dan keterbatasan jumlah pegawai ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat, sehingga pelayanan terkadang berjalan lebih lambat.

Pada aspek disposisi, aparatur desa menunjukkan sikap yang positif dalam melayani masyarakat. Aparatur desa dinilai ramah, sopan, melayani tanpa membedakan masyarakat, serta siap membantu masyarakat yang mengalami kendala dalam proses administrasi. Sikap tersebut mencerminkan kesungguhan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan mengedepankan pendekatan humanis kepada masyarakat.

Pada aspek struktur birokrasi, pelayanan SKU telah dilaksanakan sesuai dengan SOP dan pembagian tugas yang jelas antar aparatur desa. Setiap pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan terkoordinasi. Selain itu, sistem administrasi pelayanan juga telah didukung oleh dokumen resmi dan pengarsipan yang cukup baik.

Kualitas pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Desa Pejaten dianalisis menggunakan teori SERVQUAL yang meliputi aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara umum dinilai sudah cukup baik.

Pada dimensi tangible atau bukti fisik, Kantor Desa Pejaten telah memiliki fasilitas pelayanan yang cukup memadai, seperti ruang pelayanan, komputer, printer, dan jaringan internet yang mendukung proses administrasi pelayanan SKU. Ketersediaan fasilitas tersebut membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih nyaman dan tertib.

Pada dimensi reliability atau keandalan, aparatur desa dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas selalu memeriksa kelengkapan berkas sebelum pelayanan diproses sehingga dapat mengurangi kesalahan administrasi dan membuat pelayanan berjalan lebih tertib.

Pada dimensi responsiveness atau daya tanggap, aparatur desa dinilai cukup cepat dan sigap dalam membantu masyarakat yang mengurus pelayanan SKU. Aparatur juga memberikan penjelasan kepada masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan. Namun, pelayanan terkadang mengalami keterlambatan ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat atau saat jaringan internet mengalami gangguan.

Pada dimensi assurance atau jaminan, masyarakat merasa cukup yakin dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan karena prosedur pelayanan dijelaskan secara jelas serta seluruh proses administrasi didukung oleh dokumen resmi yang memberikan kepastian pelayanan.

Sedangkan pada dimensi empathy atau empati, aparatur desa menunjukkan sikap ramah, sopan, dan peduli kepada masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial. Aparatur juga membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi sehingga pelayanan terasa lebih dekat dan humanis.

Temuan dalam penelitian ini juga memiliki kesesuaian dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, fasilitas pelayanan, komunikasi, serta pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital dapat membantu meningkatkan efektivitas dan transparansi pelayanan, meskipun masih terdapat kendala yang berkaitan dengan infrastruktur teknologi dan pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan digital.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Desa Pejaten telah berjalan dengan cukup baik. Akan tetapi, masih diperlukan peningkatan dalam hal sosialisasi pelayanan, penguatan fasilitas berbasis digital, peningkatan kapasitas aparatur, serta efektivitas pelayanan agar pelayanan publik dapat

.....

berjalan lebih optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Desa Pejaten pada umumnya telah berjalan dengan cukup baik. Proses pelayanan didukung oleh prosedur yang jelas, pembagian tugas aparaturnya yang teratur, serta fasilitas pelayanan yang cukup memadai dalam membantu kebutuhan administrasi masyarakat.

Berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, keberhasilan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pemerintah desa telah berupaya menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai cara, meskipun penyebaran informasi tersebut belum sepenuhnya merata. Aparatur desa juga dinilai mampu menjalankan pelayanan dengan sikap yang ramah dan bertanggung jawab, walaupun masih terdapat kendala seperti keterbatasan jumlah pegawai dan gangguan jaringan internet.

Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan SKU di Desa Pejaten dapat dinilai cukup baik. Kondisi tersebut terlihat dari tersedianya fasilitas pelayanan, kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap responsif petugas, adanya kepastian pelayanan, serta sikap empati aparaturnya terhadap masyarakat. Namun demikian, pelayanan terkadang mengalami hambatan ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat atau fasilitas pendukung mengalami gangguan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Peneliti Menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Desa Pejaten, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan yang telah memberikan izin serta dukungan selama pelaksanaan penelitian mengenai pelayanan Surat Keterangan Usaha (SKU). Apresiasi juga disampaikan kepada aparaturnya desa dan masyarakat yang telah bersedia memberikan informasi, data, dan berbagai masukan yang mendukung kelancaran penelitian ini. Peneliti turut menyampaikan rasa terimakasih kepada dosen pembimbing, keluarga, serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan dukungan sehingga penelitian dan penulisan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Setyawan, D., & Srihardjono, N. (2016). Analisis implementasi kebijakan Undang-Undang Desa dengan model Edward III di Desa Landungsari Kabupaten Malang. *Jurnal Reformasi*, 6(2), 125–133. <https://doi.org/10.33366/rfr.v6i2.689>
- Juniantuko, R. F. E. (2014). Implementasi kebijakan PATEN dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 1–7. <https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/650>
- Sinaga, K. (2019). Implementasi kebijakan sistem pelayanan terpadu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Publik Reform*, 4(1), 45–53. <https://doi.org/10.46576/jpr.v4i0.401>
- Hariyono, S., Widyawati, & Sholichah, N. (2025). Implementasi kebijakan publik melalui sistem pelayanan rakyat Sidoarjo di Desa Medaeng. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(6), 88–97. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i6.1268>
- Musdalifah, L., Sunariyanto, & Suyeno. (2025). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis
-

- digital di Desa Banjararum. Respon Publik, 19(2), 101–110. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/27420>
- Septianawati, E., Fachruddin, I., & Marwanto, I. G. G. H. (2024). Implementasi standar layanan publik di PT. Bank Jatim Cabang Kabupaten Nganjuk. Jurnal Interaksi, 1(2), 55–66. <https://doi.org/10.30737/interaksi.v1i2.5340>
- Melati, S., Setyawan, D., Wulandary, R. M. C., & Manggul, D. P. (2025). Model integratif implementasi kebijakan digital: Sintesis Edward III dan digital governance. CERMIN: Jurnal Penelitian, 9(2), 210–221. https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v9i2.6961
- Yunus, D., Nugroho, A. P., & Norrahmawati, D. (2025). Implementation and effectiveness of the Edward III model farmer card in Jombang. Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik, 21(1), 33–44. <https://doi.org/10.20961/sp.v21i1.112795>
- Putra, A., & Lestari, D. (2020). Implementasi kebijakan pelayanan publik oleh PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, 4(2), 89–98. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v4i2.2759>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_Multiple-Item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
-