



## **KUALITAS PELAYANAN APARAT KELURAHAN KEDAUNG TERHADAP SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) TAHUN 2022**

**Ike Nurafni, Denden Kurnia Drajat, Maulana Mukhlis**

Magister Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung

### **Abstrak**

Kantor Kelurahan Kedauang berlokasi di Kecamatan Kemiling Bandar Lampung yang merupakan lembaga di lingkup pemerintah daerah dengan wewenang untuk memberikan pelayanan public secara administrasi seperti pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada saat pembuatan SKTM di lingkup Kantor Kelurahan Kedaung. Peneliti menerapkan metode penelitian yang meliputi: wawancara, observasi dan dokumentasi. 5 indikator utama dalam menentukan hasil penelitian, diantaranya: 1) tangibles (bukti fisik), 2) reliability (kehandalan), 3) assurance (jaminan), 4) responsiveness (daya tanggap), dan 5) empathy (empati). Penelitian ini menunjukkan hasil dimana penanganan pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kedaung dinilai masih belum berkualitas dalam aspek-aspek tertentu, yaitu: bukti fisik, kehandalan dan empati.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, SKTM, Kelurahan Kedaung.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang berkualitas mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur atas kinerja yang dilakukan. Peran pemerintah dan aparatur adalah memberikan pelayanan

kepada masyarakat yang menjadi tuntutan reformasi. Kemiskinan masih menjadi masalah yang berat dalam proses Pembangunan yang saat ini dihadapi bangsa kita khususnya bagi negara-negara berkembang contohnya Indonesia.

Pelayanan publik berupa penerbitan Surat Keterangan Tidak

---

\*Correspondence Address : [ikenurapmi@gmail.com](mailto:ikenurapmi@gmail.com)

DOI : 10.31604/jips.v11i4.2024. 1576-1594

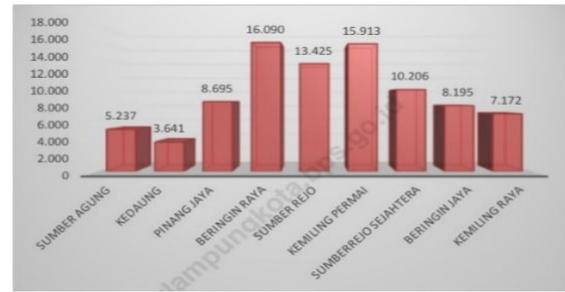
© 2024UM-Tapsel Press

Mampu (SKTM) sebagaimana yang telah diterbitkan oleh Kelurahan dan diketahui oleh Camat yang ditujukan kepada masyarakat miskin dan kurang mampu untuk mengajukan permohonannya. SKTM adalah sebuah aplikasi yang bertujuan agar masyarakat yang tergolong kurang mampu baik di tingkat kelurahan akan menerima donasi dari pemerintah secara merata, sebagai akibatnya donasi tersebut akan terdistribusi tepat pada sasaran (Misrawati & Hayati, (2022):52).

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik, hal yang paling mendasar dimana pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah yaitu kelurahan. Pelayanan yang diberikan tersebut terdiri dari: pelayanan administrasi dasar, yang meliputi: pembuatan KK ,SKTM, Akta Kelahiran, Surat Tanah, Surat Kematian dan lain-lain. (Alhogbi, 2017: 2).

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari hal yang paling mendasar seperti yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yaitu kelurahan. Pelayanan yang disediakan oleh dinas kabutan seperti pelayanan administrasi dasar, yang meliputi: pembuatan KK, Akta Kelahiran, Akta Harta Benda, SKTM, akta

kematian dan lain-lain. Alhogbi, (2017:6).



**Gambar 1. Jumlah Penduduk Kecamatan Kemiling Menurut Kelurahan 2020**

Sumber: BPS Sensus Penduduk, (2020)

Adapun syarat minimal untuk mendapatkan SKTM yaitu tidak memiliki rumah rata rata luas tempat tinggal yaitu 8m<sup>2</sup>. Permasalahan yang terjadi yaitu masyarakat mampu sering kali menyebutkan bahwa mereka tidak mampu dan harus menerima tunjangan dari pemerintah.

Aspek keluarga tidak mampu dapat ditinjau melalui makanan sehari hari tidak dapat membeli lauk pauk. Pada aspek pakaian keluarga tidak mampu tidak dapat membeli pakaian baru untuk anggota keluarga lebih dari setahun. Dari aspek kesehatan, keluarga tidak mampu membuat MCK (mandi cuci kakus). Ediansa, (2018:37).

**Tabel 1. Data Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung Kec.Kemiling Bandar Lampung 2021**

No.	Rt/LK	Laki-Laki	Perempuan	Total	Jumlah KK	Jumlah Rumah
1.	RT.1LK I	115	101	225	57	48
2.	RT.2 LK I	291	279	570	154	139
3.	RT.3 LK I	145	128	273	101	62
4.	RT.4 LK I	247	241	488	181	139
5.	RT.5 LK I	119	136	355	83	66
6.	RT.6 LK I	78	96	174	45	40
7,	RT.7 LK I	146	143	289	125	95
8.	RT.8 LK I	183	176	359	107	93
	Jumlah	1.324	1.294	2.733	853	679

No	Rt/ LK	L	P	Total	Jumlah KK	Jumlah Rumah
1.	RT 1 LK. II	116	108	224	68	63

2.	RT 2 LK. II	143	155	289	79	72
3.	RT 3 LK. II	75	73	148	45	39
4.	RT 4 LK. II	133	117	250	70	60
5.	RR 5 LK. II	91	82	173	65	65
	Jumlah	558	535	1093	327	299

Sumber: Buku Profil Kelurahan Kedaung 2021

Tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah penduduk di Kedaung pada 2021 sebanyak 3.826 jiwa dengan rincian laki-laki dan Perempuan sangat menonjol yang berada di LK1 RT.2 LK.1 sebanyak 570 jiwa. Berikutnya, jumlah kartu keluarga yang terbanyak yaitu di RT II LK.I sebanyak 139 jiwa. Terdapat kesejahteraan yang berbeda dengan RT-RT yang lain dimana RT II LK.I diketuai oleh Sarjono dengan kesejahteraan yang lebih bagus daripada RT yang lain. Terdapat jumlah masyarakat yang paling sedikit yaitu RT.6 LK1. Hal ini terjadi

bukan karena tidak Sejahtera namun masih terdapat banyak pemukiman lahan sehingga masyarakat lebih cenderung Bertani dan berkebun. Disamping itu, masyarakat di LK II dengan jumlah masyarakat yang menonjol adalah RT.2 LK 2 sebanyak 298 jiwa. Dan jumlah KK terbanyak yaitu 79 KK sesuai dengan jumlah rumah yang terbanyak yaitu 72 rumah. Lingkungan II diketuai oleh Santawi dengan kesejahteraan masyarakat yang lebih baik daripada RT yang lain

**Tabel 2. Data Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung Kemiling Bandar Lampung 2022**

No	Rt / LK	Laki-laki	Perempuan	Total	Jumlah KK	Jumlah Rumah
1.	RT.1 LKI	118	103	221	60	63
2.	RT.2 LKI	293	270	563	197	232
3.	RT.3 LKI	150	129	179	101	142
4.	RT.4 LKI	257	251	508	153	211
5.	RT.5 LKI	120	136	256	77	94
6.	RT.6 LKI	79	98	177	48	57
7.	RT.7 LKI	149	145	294	205	205
8.	RT.8 LKI	183	176	359	113	113
	Jumlah	1.349	1.308	2.657	954	1.117

No	Rt / LK	L	P	Total	Jumlah KK	Jumlah Rumah
1.	RT.1 LK II	166	138	304	68	73
2.	RT.2 LK II	163	158	321	92	82
3.	RT.3 LK II	91	93	184	44	90
4.	RT.4 LK II	160	127	287	77	74
5.	RT.5 LK II	114	111	225	72	99
	Jumlah	694	627	1.321	353	418

Sumber: Profil Kelurahan Kedaung 2022

Tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah penduduk di Kedaung tepatnya di LK 1 pada 2022 sebanyak 3.978 jiwa, jumlah yang paling menonjol yaitu pada RT 2 sebanyak 563 jiwa, jumlah KK

menyesuaikan dengan jiwa yaitu 197 KK. Jumlah rumah sebanyak 232 rumah dengan diketahui oleh Sarjono. Disamping itu, LK II Sementara itu, LK II yang sangat menonjol adalah RT 2 yang diketahui oleh Santawi sebanyak 321

jiwa dan dengan jumlah KK sebanyak 92 dengan 82 rumah.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis dalam mengkaji mengenai pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), yaitu:

Penelitian relevan diselesaikan oleh Tati Kusmayati Yayan Radianto & Ari Wibowo (2018) yang berjudul "Pengaruh Pengawasan Camat Terhadap Kualitas Pelayanan SKTM Studi kasus pada Kelurahan Sukamulya Kec. Bungur Sari, Tasikmalaya). "Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa menurut tanggapan responden yaitu pelayanan Camat Bugur Sari tergolong baik. Menurut responden terkait kualitas pelayanan SKTM di Desa Suka Mulya sudah berlangsung baik. Perbedaan dari penelitian-penelitian ini terletak pada fokus dan lokasi penelitian.

Penelitian relevan berikutnya diselesaikan oleh (Purnamasari Ricky Zulfauzan Wijoko Restaliono, 2021) yang berjudul "Efektivitas Pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kec. Rakumpit, Palngkaraya. "Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pada kelurahan ini belum terlaksana secara efektif. Hal ini dibuktikan karena masyarakat masih menunggu dan mencari petugas terkait. Hambatan yang dihadapi yaitu pada letak geografis wilayah, biaya yang tinggi dan tidak tersedianya jaringan sehingga petugas tidak berada di kantor kelurahan. Perbedaan dari penelitian-penelitian ini terletak pada fokus dan lokasi penelitian.

Berikutnya, penelitian diselesaikan oleh (Misrawati Rahmi Hayati, 2022) yang berjudul "Kualitas pelayanan Pembuatan SKTM ditinjau dari aspek responsif pada kantor Kelurahan Ampah Kota Kec. Dusun Tengah Kab. Barito Timur. "Hasil ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dalam penerbitan SKTM dapat dinilai melalui aspek responsif Kantor

Kelurahan Ampah Kota yang berada pada kategori berkualitas. Selanjutnya, dari hasil analisis data maka dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas yang sesuai untuk menentukan evaluasi dari kebijakan-kebijakan program kelurahan Mangku Baru sudah terlaksana dengan baik. Adapun perbedaan penelitian-penelitian ini yaitu pada fokus dan lokasi penelitian.

Sementara itu, terdapat sejumlah perbedaan dari penelitian relevan dan penelitian ini, diantaranya:

1. Subjek pada penelitian relevan yaitu pengawasan dari kecamatan dalam pelayanan SKTM) sementara itu subjek penelitian ini yaitu Kelurahan Kedaung.
2. Fokus penelitian ini yaitu Peran Camat, sementara itu pada penelitian ini yaitu aparat kelurahan kedaung.
3. Lokasi pada penelitian relevan yaitu berada di luar pulau sumatera, sementara itu pada penelitian ini berada di Kelurahan Kedaung.

Berikut ini merupakan landasan-landasan teori penelitian, diantaranya:

### **Pelayanan**

(Kotler, 2010), berpendapat bahwa pelayanan sebagai tindakan yang berikan oleh pihak tertentu kepada pihak yang lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak mendapatkan harta benda, yang produksinya berkaitan dengan produk fisik, mampu dihubungkan atau tidak. Pelayanan adalah tindakan produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masing-masing konsumen untuk mencapai kepuasan. (Misrawati & Hayati, (2022: 5).

Disamping itu, dasar teori pelayanan publik yang disebut ideal meliputi: pelayanan publik yang mampu

merespon kepentingan dan nilai publik yang beragam. Mahsyar, (2011:84).

Selanjutnya, Hardiyansah dalam Suandi, (2019:15) menyebutkan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak yang lain sebagai dukungan atas penyediaan dan administrasi berupa barang atau jasa.

#### **Jenis Pelayanan**

a) pelayanan administratif: Jpelayanan ini dapat menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat

b) pelayanan barang: pelayanan ini menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat

c). pelayanan jasa: pelayanan ini menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat.

#### **Kualitas Pelayanan**

Lewis, Chandra and Booms (2005: 1253) berasumsi bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran terkait seberapa baiknya tingkat pelayanan mampu memenuhi harapan dari seluruh pelanggannya.

Setijaningrum, E, (2009:13) mendefinisikan konvensional dari kualitas mendeskripsikan ciri dari produk tertentu contohnya yang berkenaan dengan kinerja, keandalan, nilai estetika dan kemudahan dalam penggunaan.

Gaspersz, (2001: 28), menyebutkan bahwa kualitas merujuk pada definisi pokok dimana kualitas terdiri dari keistimewaan-keistimewaan produk yaitu keistimewaan langsung dan keistimewaan atraktif yang mampu memenuhi keinginan masyarakat.

Dalam Keputusan Menpan No 81 Tahun 1993 diketahui bahwa pelayanan publik harus terdiri dari berbagai unsur, yaitu:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima layanan.

2. Pengaturan masing-masing bentuk layanan harus diselaraskan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakatnya

3. Mutu proses dan hasil dari pelayanan diupayakan sehingga memberikan kesan aman, nyaman dan lancar.

4. Jika pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka mereka wajib untuk mengikuti regulasi UU.

Berikutnya, Kumorotomo dalam dwiyanto (2008:96) berpendapat pelayanan umum berkenaan dengan sejumlah bidang yaitu pendidikan, transportasi, kesejahteraan, perumahan, kebutuhan pangan pokok, listrik, gizi, sosial dan kesejahteraan.

Lewis, Chandra & Booms (2005:1253) menambahkan kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran terkait seberapa baiknya tingkat pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Tjiptono, (2012:66) menyebutkan kualitas sebagai suatu kondisi yang dinamis sehingga mempengaruhi produk, jasa orang, proses, dan juga lingkungan yang melebihi harapan.

Chiptono, (2007:38) berpendapat bahwa kualitas pelayanan ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen yang sebenarnya diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Parasuraman dkk berpendapat kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi layanan umum. Purba, M.P. (2021;11) menjelaskan beberapa indikator yang ada, diantaranya:

#### **1. Tangible**

Kualitas pelayanan terdiri dari fasilitas fisik komputerisasi administrasi, perkantoran, tempat informasi dan ruang tunggu selama pelayanan.

Indikator-indikator yang dimaksud, yaitu:

- a. Penampilan aparatur selama pelayanan
- b. Kenyamanan tempat selama pelayanan
- c. Kemudahan selama pelayanan
- d. Kedisiplinan aparatur selama pelayanan
- e. Kemudahan akses konsumen pada saat memberikan permohonan pelayanan
- f. Pengaplikasian alat bantu selama pelayanan

### 2. *Reliability*

Kualitas pelayanan umum terdiri dari kemampuan petugas untuk bekerja tepat waktu, akurat, terpercaya dan memuaskan. Hal ini terdiri dari beberapa indikator, diantaranya:

- a. Kecermatan petugas selama melayani konsumen
- b. Mempunyai standar pelayanan dengan jelas
- c. Kemampuan aparatur dalam mengaplikasikan alat bantu
- d. Keahlian aparatur dalam mengaplikasikan alat bantu

### 3. *Responsiveness*

Karyawan-karyawan memberikan respon secara tepat, cepat dan memuaskan atas usul dan permintaan umum. Adapun beberapa indikator yang dimiliki yaitu seperti berikut:

- a. Menanggapi semua konsumen yang memerlukan pelayanan
- b. Aparatur pelayanan dengan cepat
- c. Aparatur memberikan pelayanan secara tepat
- d. Aparatur memberikan pelayanan dengan cermat

- e. Aparatur memberikan pelayanan dengan tepat waktu
- f. Masing-masing keluhan dari konsumen direspon oleh aparatur

### 4. *Assurance* para aparatur

Menyediakan jaminan kepada konsumen dengan indikator-indikator dibawah ini:

- a. Aparatur memberikan jaminan tepat waktu
- b. Aparatur memberikan jaminan biaya pelayanan memberikan jaminan biaya
- c. Aparatur memberikan jaminan legalitas
- d. Aparatur memberikan kepastian biaya

### 5. *Emphaty*

Seluruh aparatur memahami setiap kebutuhan konsumen dengan indikator-indikator dibawah ini:

- a. Mengutamakan kepentingan konsumen
- b. Aparatur memberikan pelayanan secara ramah
- c. Melayani dengan sopan dan santun
- d. Tidak terdapat diskriminasi
- e. Menghargai seluruh konsumen

Pelayanan umum menjadi landasan dan bentuk perwujudan eksistensi birokrasi negara. Warella, 1997 Dalam Dwimawanti, (2004:60).

Terdapat aspek-aspek yang diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Ketepatan waktu
2. ketepatan pelayanan
3. Bersikap sopan dan ramah selama pelayanan
4. Bertanggung jawab

5. Kelengkapan cakupan pelayanan dan ketersediaan fasilitas
6. Ketersediaan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan Sampara Lukman, 1999 dalam Dwimawanti, (2004: 114).

### Asas Pelayanan

UU No 30 Tahun 2014 tentang Asas-asas pelayanan adalah penyelenggaraan administrasi pemerintahan, asas yang menyediakan prinsip pelayanan dengan tepat waktu, biaya dan prosedur yang jelas sesuai dengan standar pelayanan dan regulasi UU Maros & Juniar, (2016: 112).

### Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) difokuskan untuk masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini ditujukan untuk memenuhi baik kebutuhan dasar dan Kesehatan, dan sumbangan tersebut ditanggung oleh pemerintah. Tujuan penerbitan SKTM adalah untuk meminimalisir beban keluarga kurang mampu sehingga dapat menyalurkan bantuan, pengobatan, pendidikan, beasiswa dan akses listrik. Saat ini tidak terdapat alasan untuk tidak mengenyam pendidikan karena pihak pemerintah sudah memberikan bantuan kepada masyarakat miskin untuk memenuhi kebutuhan tersebut Syaputra, (2021:43).

- a). Kriteria-kriteria penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
  1. Luas lantai rumah kurang dari 8m<sup>2</sup>
  2. Jenis lantai rumah terbuat dari kayu, tanah dan bambu
  3. Bambu, rumbia, unit dinding kayu kelas rendah

4. Tidak ada fasilitas buang air besar
5. Sumber pencahayaan rumah tidak mengkonsumsi daya
6. Sumber air minum berasal dari sungai, air hujan dan sumur
7. Bahan bakar memasak berupa kayu, arang dan minyak tanah.
8. Mengonsumsi susu/daging/ayam hanya seminggu sekali
9. Hanya dapat membeli pakaian baru dalam setahun
10. Hanya dapat makan sekali atau dua kali sehari
11. Biaya pengobatan di Puskesmas tidak mampu dibayarkan
12. Sumber pendapatan rumah tangga dari pertanian dengan luas 500m<sup>2</sup>, nelayan, buruh, petani, dan Perkebunan dengan penghasilan 600.000,00 perbulan
13. Pendidikan kepala rumah tangga bukan SLTA non-SD.
14. Tidak memiliki tabungan barang yang dapat dijual senilai Rp 500.000.000,00

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif berbentuk deskriptif. Dari sejumlah pendapat yang diasumsikan oleh Fraengkel, dkk (Suharsaputra, 2012) menyebutkan bahwa penelitian ini mengkaji tentang kualitas, situasi, relasi dan kegiatan dikenal dengan penelitian kualitatif yang menekankan pada deksripsi menyeluruh dalam mendeskripsikan rincian hal-hal yang terjadi pada kondisi tertentu. Berkenaan dengan judul penelitian ini,

maka peneliti ingin mendeskripsikan kondisi yang ada pada pelayanan pembuatan SKTM di Kelurahan Kecaung Kec. Kemiling Bandar Lampung Yopiannor, (2017:34).

Adapun tujuan penelitian ini yakni untuk membuat gambaran secara akurat dan faktual tentang fakta antara hubungan fenomena yang sedang diteliti. Pada penelitian ini, penulis menganalisis tentang Pelayanan Petugas Kelurahan Kedaung Terhadap Penerimaan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Adapun alasan memilih tipe ini karena untuk mendeskripsikan fenomena yang ditemukan selama dilapangan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat. Data yang dihasilkan melalui wawancara, observasi dan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang berlangsung.

Lokasi pelaksanaan penelitian yaitu di Kelurahan Kedaung Kec. Kemiling Bandar Lampung. Adapun teknik penelitian ini meliputi: observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dikhususkan bagi masyarakat yang dikategorikan sebagai orang miskin dan tidak mampu. Program ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pokok dan Kesehatan dimana sumbangan ditanggung oleh pihak pemerintah. SKTM diterbitkan untuk meminimalisir beban keluarga miskin dan kurang mampu sehingga mereka mampu mendistribusikan bantuan sosial, pendidikan, pengobatan, beasiswa dan akses listrik. Saat ini tidak terdapat alasan bagi masyarakat miskin untuk tidak mengenyam pendidikan karena pihak pemerintah telah memberikan bantuan tersebut Syaputra, (2021:43)

### **1. Kualitas Pelayanan pada Aspek *Tangibles* (bukti fisik)**

a. Penampilan aparatur dalam melayani pelanggan  
Kemampuan dalam mewujudkan pelayanan yang baik dapat tercermin dari penampilan pegawai, dimana penampilan sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Kedaung bisa menjamin akses pelayanan yang baik bagi masyarakat. Baik dari fasilitas fisik seperti gedung, teknologi dan penampilan pegawainya. Sehingga adanya kontak yang nyaman saat masyarakat meminta pelayanan kepada pegawai Kelurahan Kedaung. Fasilitas gedung Kelurahan Kedaung berdiri sejak 2002 sampai sekarang, gedung yang berdiri kurang lebih selama 21 tahun belum tersentuh renovasi gedung sama sekali, tahun 2022 kemarin dana renovasi, tetapi renovasi hanya plafon dan lampu saja, kusen dan bangunan tembok tidak ada yang di bongkar.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Ketua Lingkungan II yaitu Tarzan tentang bagaimana cara berpakaian pegawai Kelurahan Kedaung pada saat di kantor dan memberikan Pelayanan di Kelurahan. Penampilan pegawai di Kelurahan Kedaung rapih dan sopan dalam melaksanakan pelayanan di Kelurahan Kedaung.



**Gambar 2. Kedisiplinan Pegawai Kelurahan Kedaung**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

Akses teknologi yang digunakan di Kelurahan Kedaung cukup baik, tetapi

terkadang adanya kendala dikomputer dan printer sehingga terjadinya jeda dipelayanan Kelurahan Kedaung, dan menunggu hingga beberapa hari, menunggu sampai komputer dan printer bisa berfungsi kembali. Terlepas dari pelayanan penampilan pegawai Kelurahan Kedaung cukup rapi, adanya aturan SOP Kelurahan Kedaung sudah ikut melaksanakan SOP tersebut, hari senin-selasa pegawai memakai baju dinas, rabu-kamis pegawai memakai baju batik, dan hari jum'at pegawai memakai baju bebas tetapi sopan. Dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai pemerintah memberikan jam oprasional kerja bagi pegawai PNS minimal jam kerja bagi instansi pemerintah 8 jam kerja sehari atau 40 jam seminggu selama 5 hari kerja dengan 2 hari libur.

b. Kenyamanan Tempat melakukan pelayanan

Gedung menjadi salah satu tempat untuk pelayanan berjalan dengan lancar, jika tidak adanya gedung maka pelayanan tidak akan ada. kondisi gedung Kelurahan Kedaung kurang layak, dari segi bangunan tembok kelurahan Kedaung banyak yang sudah mengelupas, kaca-kaca aula kelurahan tidak dilapisi gorden sehingga suasana diaula kurang nyaman. Kusen dan pintu yang ada di Kelurahan Kedaung juga kurang layak, sudah banyak kusen yang dimakani rayap sehingga ada beberapa kusen yang sudah harus diganti. Kondisi ruangan kasi-kasi tidak ada dan tidak sekatan antara kasi satu dengan kasi yang lain, sehingga menyebabkan tidak fokus antara pekerjaan kasi dan masyarakat yang sedang meminta pelayanan.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Lurah Kedaung yaitu Boechori bahwa keadaan gedung Kelurahan Kedaung kondisinya sudah tua, banyak kusen yang sudah dimakani rayap dan sudah ada beberapa dinding yang mengelupas, kondisi aula

yang kurang layak, dan kaca-kaca yang tidak dilapisi oleh gorden, belum adanya renovasi yang dilakukan untuk gedung Kelurahan Kedaung.



**Gambar.3 Gedung Kelurahan Kedaung**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Akses yang mudah di Kelurahan Kedaung menjadikan masyarakat tidak kesulitan saat membuat surat keterangan tidak mampu (SKTM). Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat yaitu Rosa Damayanti, SE ada beberapa yang harus dipenuhi saat masyarakat membuat SKTM di Kelurahan Kedaung. Masyarakat yang membuat SKTM harus membawa surat pengantar dari RT, KK, dan KTP. Surat yang tidak lengkap tidak bisa langsung diproses oleh pegawai Kelurahan, karena belum memenuhi syarat, surat pengantar RT sangat penting karena dari surat pengantar RT pihak Kelurahan tau bahwa masyarakat yang ingin membuat SKTM benar benar masyarakat yang tarap hidupnya menengah kebawah. Sehingga tidak terjadi penipuan fakta sosial untuk yang mampu mengaku-ngaku tidak mampu.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat yaitu Rosa Damayanti, SE mengenai syarat dalam

membuat SKTM harus membawa surat pengantar RT, KK, dan KTP.



**Gambar 4. Persyaratan Pembuatan SKTM di Kelurahan Kedaung**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

Surat yang tidak lengkap tidak bisa langsung diproses oleh pegawai Kelurahan, karena belum memenuhi syarat, surat pengantar RT sangat penting karena dari surat pengantar RT pihak Kelurahan tau bahwa masyarakat yang ingin membuat SKTM benar benar masyarakat yang tarap hidupnya menengah kebawah. Sehingga tidak terjadi penipuan fakta sosial untuk yang mampu mengaku-ngaku tidak mampu.

d. Kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan

pelayanan yang kurang optimal mengakibatkan kurangnya puas masyarakat kepada pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung. Kualitas pelayanan di Kelurahan Kedaung belum optimal karena dari sikap pegawai masih ada yang belum pulang sesuai jam kerja yang sudah ditetapkan peraturan pemerintah, dimana yang namanya pegawai harus bertugas melayani masyarakat pada saat jam kerja, sedangkan di Kelurahan Kedaung ini masih ada beberapa pegawai yang bolos pada saat jam kerja, sehingga pelayanan yang di minta masyarakat menjadi tertunda. Pegawai yang bolos pada saat jam kerja hanya mendapat teguran lisan dari lurah saja, tidak adanya tindakan yang menjadikan pegawai Kelurahan Kedaung jera dan takut akan peraturan yang sudah ada, yaitu pada UU Nomor 11 Tahun 2022 terkait Cipta Kerja bahwa SOP pegawai yaitu 8 jam kerja sehari atau 40 jam seminggu selama 5 hari kerja

dengan libur 2 hari. Bahwa kedisiplinan pegawai masih kurang, karena pegawai pulang pada jam 12.00 WIB dan berangkat jam 09.00 melanggar jam oprsional pekerjaan yang ada, tidak adanya tegoran untuk pegawai yang melakukan hal tersebut, di Kelurahan Kedaung sudah membiasakan jam berangkat dan jam pulang kerja pada jam seperti itu, sehingga jika masyarakat ingin membuat surat ke Kelurahan pada saat jam 12.00-15.30 sudah tidak ada pegawai kelurahan sudah di tutup, masyarakat harus dari pagi untuk membuat surat di Kelurahan Kedaung.

e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan

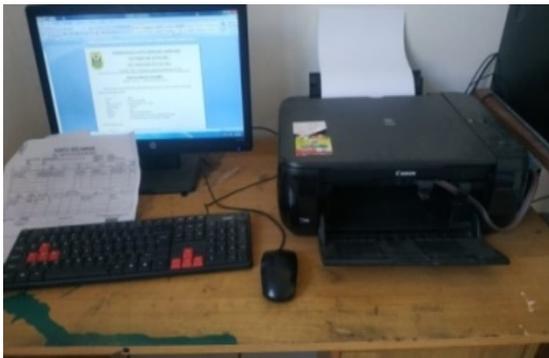
Akses dalam pembuatan surat di Kelurahan Kedaung masih kurang memadai, akses program untuk tahap pembuatan surat di Kelurahan Kedaung belum ada, sehingga masyarakat yang ingin membuat surat harus banyak bertanya kepada pegawai yang bekerja di Kelurahan Kedaung untuk memenuhi persyaratan surat yang ingin dibuat. Tidak ada akses untuk masyarakat meninjau apa saja yang perlu dibawa pada saat masyarakat ingin membuat surat (SKTM) ataupun surat lainnya.

f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Pelayanan yang tersedia di Kelurahan Kedaung sudah menjadi tupoksi yang diemban oleh pegawai Kelurahan Kedaung. Ketersediaan peralatan yang ada pada Kelurahan Kedaung hanya adanya 1 (satu) komputer dan 1 (printer) yang digunakan untuk pelayanan masyarakat. Pernah terjadinya kerusakan pada komputer sehingga menyebabkan pelayanan di Kelurahan Kedaung tertunda sampai 5-6 hari. sehingga kendala seperti ini menjadikan pelayanan yang ada harus berhenti

menunggu printer atau komputer yang rusak sampai bisa digunakan kembali.

Hasil wawancara bersama ibu Novi selaku masyarakat yang merasa bahwa pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu SKTM di Kelurahan Kedaung masih sangat minim sehingga jika terjadinya kendala mengakibatkan keterlambatan pemberian surat pelayanan kepada masyarakat.



**Gambar 5. Komputer dan Printer di Kelurahan Kedaung**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

## **2. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Reliability* (kehandalan)**

### **a. Kecermatan aparatur dalam melayani pelanggan**

Pegawai Kelurahan Kedaung memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pembuatan surat-surat seperti SKTM, SKU, surat nikah dll. Kecermatan pegawai di Kelurahan Kedaung cukup baik, tetapi tidak sering adanya tidak ketelitian pengubahan tanggal, tahun pada bagian surat yang di buat oleh pegawai Kelurahan Kedaung, sehingga terjadinya kesalahan pembuatan surat yang mengakibatkan pegawai harus membuat ulang surat tersebut. Peneliti melakukan wawancara kepada Ketua Lingkungan II yaitu Tarzan mengenai kecermatan pegawai Kelurahan Kedaung.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Ketua Lingkungan II yaitu Tarzan mengenai kecermatan pegawai Kelurahan Kedaung. sudah

cukup baik dalam pembuatan surat-surat baik SKTM, SKU, surat nikah dll. Tetapi sering terjadi leteledoran, sering lupa mengganti tanggal atau salah print, itukan membuat masyarakat lama dalam menunggu, belum lagi fotocopy dulu untuk ngasih draf kekelurahan.



**Gambar 6. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

### **b. Mempunyai standar pelayanan secara jelas**

Standar pelayanan menjadikan masyarakat mudah dalam mengakses persyaratan surat yang akan dibuat. Pelayanan yang jelas dalam pemberian akses persyaratan untuk masyarakat akan memudahkan karyawan untuk memberikan layanannya, tidak perlu adanya kontak langsung antara masyarakat dengan pegawai untuk menanyakan persyaratan apa saja yang harus dibawa pada saat pembuatan surat SKTM ataupun surat lainnya. Tetapi di Kelurahan Kedaung belum adanya banner atau mading yang dipanjang untuk persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat jika ingin membuat surat ke Kelurahan Kedaung.

### **c. Kemampuan aparatur dalam mengaplikasikan alat bantu pelayanan**

Kemampuan aparatur dalam mengaplikasikan komputer dan printer cukup baik, tidak semua pegawai Kelurahan Kedaung bisa dalam mengoperasikan komputer dan printer

karena, pegawai Kelurahan Kedaung sudah berumur sekitar 48-50 tahun ada staf yang sering membantu pegawai Kelurahan Kedaung dalam mengoperasikan komputer. Tidak jarang jika staf Kelurahan Kedaung tidak masuk terjadi keterlambatan dalam pembuatan surat karena kasi-kasi di Kelurahan Kedaung tidak lihai dalam pengoperasian komputer dan printer.

Hasil wawancara kepada kasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat Rosa mengenai kemampuan pegawai dalam mengaplikasikan komputer dan printer selama pelayanan. tapi tidak bisa cepat dalam pengoperasiannya, tidak seberapa paham dengan tombol-tombol didalam komputer dan printer.



**Gambar 7. Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

- d. Keahlian aparatur dalam mengaplikasikan alat bantu selama pelayanan

Kualitas pelayanan umum adalah kemampuan aparatur dalam menyediakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, terpercaya dan memuaskan. Pegawai yang ada di Kelurahan Kedaung bisa akurat, tepat, dan cepat karena pegawai yang ada di kelurahan Kedaung sudah berpengalaman dalam pembuatan surat-surat. Keahlian para pegawai di Kelurahan Kedaung dalam menggunakan komputerpun sudah cukup baik, jika Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan

Masyarakat sedang berhalangan masuk maka Kasi Pemerintahan, Pelayanan Umum dan Kasi Ketentraman dan Ketertiban masih bisa membantu pelayanan yang harus dikerjakan

### **3. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Responsiveness* (daya tangkap)**

- a. Menanggapi seluruh pemohon yang membutuhkan pelayanan.

Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat dengan memberikan informasi secara jelas. Dimana *responsive* pegawai harus dipakai di dalam pelayanan publik. Apabila aparatur tidak *responsive* dalam memberikan pelayanan, maka akan terjadinya ketimpang tindihan antara tupoksi yang menjadi tolak ukur kinerja aparatur di Kelurahan Kedaung. Namun pelayanan yang ada sudah cukup *responsive* terhadap keluhan masyarakat yang ingin membuat SKTM.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan oleh peneliti kepada pak Tarzan selaku ketua lingkungan II dan sekaligus masyarakat Kelurahan Kedaung yang merasakan pelayanan di Kelurahan Kedaung. Bahwa aparatur cukup *responsive*. Saat itu saya membuat surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) , langsung di buat oleh pegawai Kelurahan karena persyaratan saya juga sudah lengkap.



**Gambar 8. Respon Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat dalam merespon masyarakat.**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

- b. Aparatur melaksanakan pelayanan secara cepat.

Ketanggapan, kecermatan yang ada pada pegawai Kelurahan Kedaung menjadikan masyarakat yang menerima pelayanan memberikan tanggapan baik dan penilaian yang baik atas kinerja pegawai di Kelurahan Kedaung. Untuk pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dari kinerja pegawai saja, tetapi adanya teknologi yang mencukupi untuk pelayanan yang berkualitas. Kinerja pegawai yang cermat, cepat dan tanggap juga menjadi jaminan pelayanan berkualitas. Pelayanan pegawai Kelurahan Kedaung cukup cermat, dan tanggap karena dalam pembuatan surat surat tidak sampai satu jam, karna jika lama karena menunggu lurah yang sedang ada kegiatan diluar maupun kondisi fotocopyan yang agak jauh dari Kelurahan Kedaung.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan Kepada santawi selaku masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan di Kelurahan Kedaung. Bahwa Pelayanan pegawai kepada masyarakat cukup cermat, cepat, tanggap saya membuat SKTM tidak sampe 1 jam, paling kalo lama itu karna saya Fotocopy dulu, karena tempat Fotocopyannya lumayan jauh.



**Gambar 9. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

- c. Aparatur melaksanakan pelayanan dengan tepat.

Ketepatan dalam pembuatan surat menjadikan salah satu kinerja yang dibutuhkan disetiap instansi, tepat sudah berarti benar, tetapi masih banyak pegawai yang teledor sehingga ketepatan itu sering tidak terealisasikan terhadap pelayanan yang ada. Ketepatan dalam pembuatan surat sudah dilaksanakan oleh pegawai Kelurahan Kedaung, tepat dalam pembuatan SKTM nama, NIK, tanggal dll nya tidak ada yang salah sehingga pegawai Kelurahan Kedaung tidak harus membuat ulang dan mengeprint ulang dalam pembuatan surat.

- d. Aparatur melaksanakan pelayanan dengan cermat.

Pelayanan yang baik tentunya membutuhkan aparatur yang teliti dan berhati-hati dalam pelayanan pembuatan surat-surat yang diberikan kepada masyarakat, sehingga meminimalisir kesalahan dalam pelayanan. Sering terjadi dalam pembuatan surat pegawai di Kelurahan Kedaung tidak mengubah tanggal, NIK dan nama didalam surat.

- e. Aparatur melaksanakan dengan tepat waktu

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan pelayanan dengan jaminan tepat waktu dan tepat, pelayanan yang berkualitas bisa dinilai dari kecepatan, ketepatan, dan ketepatan dalam pembuatan surat. Di Kelurahan Kedaung pegawai melakukan pelayanan dengan baik, tetapi pegawai di Kelurahan Kedaung belum bisa memberikan jaminan pembuatan surat di buat dengan waktu yang tepat. Pembuatan surat tidak akan lama karena hanya mengganti nama, NIK, tanggal dll, tetapi ada beberapa surat yang ada beberapa rangkap, seperti surat NA (surat nikah). Terkadang yang menjadikan kendala dalam pembuatan surat yaitu pegawai dari Kelurahan Kedaung tersebut, banyak faktor yang

membuat surat menjadi tidak tepat waktu, seperti pegawai yang pulang tidak sesuai dengan jam kerja operasional.

- f. Seluruh keluhan pemohon ditanggapi oleh aparatur.

Keluhan selalu sering terjadi dimasyarakat yang membutuhkan pelayanan, terkadang surat yang dibuat oleh masyarakat cukup sulit, karena NIK tidak sesuai dengan KK ataupun masalah lainnya sehingga masyarakat bingung untuk keluhan-keluhan tersebut. Kesalahan yang sering terjadi biasanya ada pada NIK tidak sesuai dengan KTP maka surat tidak akan bisa di proses oleh pegawai, maka masyarakat yang mempunyai kendala seperti itu harus membenarkan KK tersebut ke DISDUKCAPIL

#### **4. Kualitas Pelayanan pada Assurance (Jaminan)**

- a. Aparatur memberikan jaminan tepat waktu selama pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas tercermin dari bagaimana kinerja pegawai. Kecepatan, ketepatan, ketanggapan dalam melayani masyarakat. Kinerja pegawai Kelurahan Kedaung cukup baik dalam melayani masyarakat. Cukup tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Kinerja Aparat Kelurahan Kedaung cukup cepat, dan tanggap karena jika sudah memberikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk kepentingan surat yang diminta, pegawai Kelurahan Kedaung langsung membuat surat tanpa harus menunggu.

- b. Aparatur memberikan jaminan biaya selama pelayanan

Pelayanan yang baik yaitu jika mampu menjadikan masyarakatnya sebagai objek untuk dilayani, banyak

diluaran sana yang menjadikan pelayanan sebagai ladang penghasilan uang tambahan (*Money Politic*) yang menghalalkan bahwa pelayanan yang ada di Kelurahan merupakan pelayanan berbayar. Pelayanan yang bebas akan *money politic* menjadikan warga di Kelurahan Kedaung tidak pernah takut untuk membuat surat, baik surat keterangan tidak mampu ( SKTM ), NA, Domisili dll. Karena pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung bersih dari *Money Politic*.

- c. Aparatur memberikan jaminan legalitas selama pelayanan

Sopan dan santun dalam kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Hal ini terdiri dari beberapa aspek, diantaranya: komunikasi, kredibilitas, keamanan kompetensi, dan sopan santun. Dapat dinyatakan bahwa sopan dan santun pegawai sebagai pengetahuan keramahan pegawai kepada masyarakat. Serta tidak melakukan pungutan liar. Keamanan di Kelurahan Kedaung sangat terjaga karena disana terdapat Kasi khusus untuk ketertiban dan keamanan yaitu Kasi Ketentraman dan Ketertiban yang di ketuai oleh Herawari, S.Sos. keamanan yang ada di Kelurahan Kedaung sudah cukup optimal untuk menjaga keamanan di Kelurahan Kedaung. Dari 18 Linmas dan 1 Pol PP sudah dibagi tugasnya secara rinci kepada masing masing linmas, dan ada jadwal tugas untuk linmas, setiap hari ada 4-5 linmas yang menjaga keamanan dan ketentraman yang ada di Kelurahan Kedaung.



**Gambar 10. Linmas Kelurahan Kedaung**  
 Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

- d. Petugas memberikan kepastian biaya selama pelayanan

Biaya merupakan salah satu yang menjadi kendala masyarakat untuk bisa memenuhi keinginannya dalam pembuatan surat, masyarakat yang kurang mampu atau yang penghasilannya dibawah rata-rata sering kali enggan untuk membuat surat, karena takut akan pungli di lingkup kantor Kelurahan, namun Kelurahan Kedaung memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan tidak memberikan aturan untuk masyarakatnya membayar uang untuk upah/biaya pelayanan (*money politic*). Jumlah masyarakatan yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tahun 2021 terdapat 218 surat yang sudah dibuat oleh Kelurahan Kedaung, sedagkan pada tahun 2022 terdapat 297 surat yang dibuat oleh Kelurahan Kedaung.

##### 5. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Empathy* (empati)

- a. Mendahulukan kepentingann pelanggan

mendahulukan masyarakat merupakan salah satu agar pelayanan menjadi lebih berkualitas, karena jika sudah bekerja dikantor fokus pegawai yaitu sebagai pembantu agar masyarakat keinginan masyarakat bisa terpenuhi. Sering kali pegawai mengacuhkan masyarakat dan pegawai lebih mementingkan diri sendiri bahkan keluarganya. Kepentingan mendesak seringkali menjadi penghambat dalam pelayanan, ada beberapa kepentingan yang bisa dimaklumi karena ada hal keluarga yang lebih penting dibandingkan masyarakat. Tetapi tidak jarang pegawai pulang duluan karena ingin menjemput anaknya pulang sekolah, dan pulang duluan karena sudah terbiasa pulang pada jam 12.00 WIB sehingga kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung kurang baik.

- b. Aparatur memberikan pelayanan dengan ramah

Pegawai bertugas untuk melayani masyarakat, yaitu salah satunya dengan sikap yang ramah, jika pegawai ramah terhadap masyarakat yang ingin membuat surat SKTM ataupun surat lainnya, maka kualitas yang ada pada kantor kelurahan tersebut berkualitas, sebaliknya jika pegawai tidak ramah terhadap masyarakat maka kualitas pelayanan di kantor kelurahan kurang baik. Pegawai Kelurahan Kedaung melayani masyarakat dengan sikap yang ramah, oleh karna itu masyarakat senang dalam pembuatan surat di Kelurahan Kedaung, pegawai selalu memberikan senyuman kepada masyarakat, dan memberikan salam hangat agar didalam pelayanan semakin berjalan dengan lancar.

- c. Aparatur memberikan pelayanan dengan sopan dan santun

Pelayanan yang sopan dan santun menjadikan pelayanan lebih berkualitas, melayani masyarakat sudah menjadi

tanggung jawab dari pegawai Kelurahan. Masyarakat akan merasa nyaman jika pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan berjalan dengan baik, salah satunya yaitu melayani masyarakat dengan sikap sopan dan santun. Selain itu pegawai Kelurahan Kedaung harus menjadikan dirinya penampung keluhan-keluhan dalam pembuatan jika masyarakat tidak bisa dalam persyaratan yang harus dipenuhi. Pemimpin pasti ingin anggotanya menjalankan pekerjaannya dengan baik, saling bergotong royong untuk menjadikan Kelurahan Kedaung menjadi Kelurahan yang bisa membantu keperluan masyarakatnya. Tegur sapa yang baik, sopan, dan santun dapat menjalin silaturahmi antara masyarakat Kelurahan Kedaung dengan pegawai Kelurahan.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Rosa selaku Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, bahwa pegawai melayani masyarakat dengan sikap sopan dan santun, tidak mungkin kami memarahi masyarakat yang ingin membuat surat di Kelurahan Kedaung.



**Gambar 11. Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat**

Sumber: (Data Kelurahan Kedaung, 2023)

d. Melayani tanpa diskriminatif. Empati merupakan sikap dimana pegawai bersikap baik, ramah, santun, dan tidak mendiskriminasi. Pelayanan yang baik harus memiliki sifat empati di dalam diri setiap pegawai, pegawai yang ada di Kelurahan Kedaung cukup baik dan ramah didalam melayani

masyarakat. Keramahtamahan pegawai Kelurahan Kedaung menjadikan pelayanan berjalan dengan baik. Tidak terdapat perbedaan antara masyarakat yang membuat surat keterangan tidak mampu (SKTM) dimana mereka mendapatkan diskriminasi karena berasal dari keluarga tidak punya, namun mereka memberikan senyuman, dan perkataan yang baik terhadap masyarakat pembuat surat keterangan tidak mampu (SKTM) maupun surat yang lain.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Sarjono selaku ketua lingkungan I dan sekaligus masyarakat Kelurahan Kedaung yang merasakan pelayanan di Kelurahan Kedaung terkait dengan pegawai yang ramah, baik, santun dan tidak mendiskriminasi masyarakat, saat masyarakat membuat surat, pegawai Kelurahan Kedaung tidak pernah membeda-bedakan kasta.



**Gambar 12. Masyarakat Membuat SKTM di Kelurahan Kedaung**

Sumber: Data Kelurahan Kedaung, 2023)

e. Menghargai setiap pelanggan. Kualitas pelayanan tercermin karena sikap pegawai yang diberikan kepada masyarakat, bagaimana sikap sopan dan santun atas kedatangan masyarakat yang ingin membuat surat SKTM ataupun surat lainnya. Menghargai setiap masyarakat yang datang menandai kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kedaung cukup baik, daripada lura harus memberikan masukan agar pegawai-pegawai menjadi lebih baik lagi saat berhadapan langsung dengan

masyarakat, baik masyarakat yang muda, tua, lansia, ataupun yang sejawat.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung dalam Penerima SKTM tahun 2022 yang sudah sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti menurut Parasuraman dkk Purba, M.P, (2021: 11). 5 dimensi yang berkenaan dengan Pelayanan Publik, yang meliputi:

### 1. Kualitas pelayanan pada aspek *Tangibles*

Kualitas pelayanan pada aspek ini dinilai tidak berkualitas yaitu pada aspek ruang tunggu pada Kelurahan kedaung kondisi pada ruangan kasi-kasi tidak tersedia, akses pelayanan di Kelurahan Kedaung masih belum optimal karena tidak terdapat akses masyarakat untuk memahami persyaratan apa saja yang perlu dibawah ketika pembuatan surat, tidak dilengkapi dengan banner yang berisi informasi. Kelurahan kedaung hanya memiliki 1 komputer dan 1 printer dalam memberikan pelayanan, sehingga jika terdapat kerusakan pada teknologi ini, maka pelayanan dapat tertunda.

### 2. Kualitas Pelayanan pada Aspek *Reliability*

Pada aspek kecermatan tidak berkualitas karena aparat kelurahan Kedaung masih kurang teliti. Akan tetapi, pada kecermatan ini, tidak selalu pegawai yang melakukan kesalahan. Standar pelayanan yang kurang jelas, hal ini disebabkan oleh kurangnya persyaratan yang dibawa oleh masyarakat pada saat pembuatan SKTM atau surat lainnya. Kemampuan pegawai dalam mengaplikasikan komputer dan printer selama pelayanan di Kelurahan Kedaung, benar bahwa kemampuan yang minim di Kelurahan Kedaung

### 3. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Responsiveness*

Kualitas pelayanan pada aspek ini bernilai berkualitas karena respon dari aparatur kepada masyarakat yang memerlukan SKTM berkualitas. Jika masyarakat kurang memahami persyaratan, maka kasi-kasi memberikan arahan untuk melengkapinya. Respon yang baik kepada masyarakat menjadikan mereka merasa nyaman dengan pelayanan oleh pegawai di Kelurahan Kedaung.

### 4. Kualitas Pelayanan pada Aspek *Assurance*

Kualitas pelayanan pada aspek ini dinilai berkualitas karena di Kelurahan Kedaung tidak terjadi politik uang, pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya, aparatur sudah melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan Standar Operasional bahwa pelayanan umum yang diberikan oleh pihak pemerintah kepada seluruh masyarakat agar terbebas dari pungutan biaya mulai dari surat atau tenaga, karena mereka diperintah oleh masing-masing tugas untuk memberikan pelayanan berdasarkan SOP, tepat waktu dan cermat.

### 5. Kualitas Pelayanan pada Aspek *Emphaty*

Kualitas pelayanan pada aspek ini dinilai tidak berkualitas, aparatur kelurahan kedauang tidak dapat mendahulukan kepentingan masyarakat, dimana mereka masih mementingkan kepentingan pribadi dan kepentingan rumah tangga, contohnya mengantar dan menjemput anak ketika sekolah, dan pulang kerumah ketika jam kerja. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan terkesan buruk dikarenakan oleh beberapa oknum yang menjadikan citra pelayanan kurang baik. Pegawai kelurahan kedaung memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Akan tetapi, hal ini harus terus

ditingkatkan, apabila pegawai sedang berhadapan dengan orang tua atau lansia yang ingin membuat SKTM, maka pegawai hendaknya memilih kata-kata yang pas selama penyampaian agar proses pelayanan tersebut dapat berlangsung dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, (2019). *Modul Metode Penelitian Lapangan*.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). *Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*.
- Alhogbi, B. G. (2017). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya*.
- Astari, Narti & Siwantara, (2022). *Penanganan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Kelurahan Benoa*.
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*
- Chiptono (2007). *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.
- Dwimawanti, I. H. (2004). *(Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*.
- Dwiyanto, a. (2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Dwiyanto, A. (2008). Reformasi birokrasi publik di indonesia, pusat studi kependudukan dan kebijakan*.
- Dwiyanto, A. (2006). *dkk. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi*.
- Ediansa, O., Kom, S., & Roestam, R. (2018). *Analisis Dan Perancangan Sistem Penunjang Keputusan Warga Miskin Penerima Sktm Pada Pemerintah Kota Jambi*.
- Feni, M. (2021). *Mengungkap Dampak Coivid-19 Pada Pelaku UMKM Kuliner (Studi Kasus: UMKM Kuliner Di Wilayah Rawamangun)*.
- Gaspersz, V. (2001). *Penerapan Total Quality Management in Education (TQME) pada Perguruan Tinggi di Indonesia. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*.
- Herdiansyah, R., & Unesa, K. K. (2011). *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Tingkat Upah Terhadap Produktivitas Pekerja di UD. Farley's Kota Mojokerto*.
- Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. (2020). *Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment*
- Libra, R., & Arifalina, W. (2018). *Penyalahgunaan Surat Keterangan Tidak Mampu Sebagai Syarat Penerima Bantuan Hukum di Riau*.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah pelayanan publik di indonesia dalam perspektif administrasi publik*.
- Miles dan Huberman (2014) *Qualitative Data Analysis*
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Asas-Asas Umum Pemerintahan*.
- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Misrawati, M., & Hayati, R. (2022). *Kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek responsiveness pada kantor kelurahan ampah kota kecamatan dusun tengah kabupaten barito timur*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*.
- Moleong, L. (2010). *Metode peneltian*.
- Purba, M. P. (2021). *analisis kualitas pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pematangsiantar*.

Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif. SANKRI BUKU III (2004)*

Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik.*

Suharsaputra, U. (2012). *Metode penelitian: kuantitatif, kualitatif, dan tindakan.*

Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur.*

Syaputra, R. (2021). *Kuaslitas Pelayanan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar pandan Air Mati Kota Solok dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.*

Tjiptono, (2001). *Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan nasabah pada koperasi jasa keuangan syariah di wonosobo.*

Tjiptono, (2012). *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado.*

Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik.*

Yopiannor, F. Z. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Murung Raya*