

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)  
DI KELURAHAN CEMARA KECAMATAN  
LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ANDI JOSUA MANURUNG**

**178520068**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)21/11/23

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)  
DI KELURAHAN CEMARA KECAMATAN  
LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Medan Area**

**OLEH:**

**ANDI JOSUA MANURUNG**

**178520068**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)21/11/23

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam

Nama Mahasiswa : Andi Josua Manurung

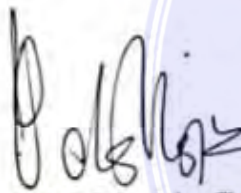
NPM : 178520044

Program Studi : Administrasi Publik

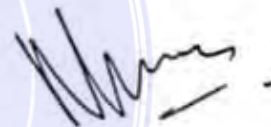
Disetujui Oleh:  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Beby Masitho Batubara S.Sos, M.AP



Nina Angelia S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si



Khatunul Lubis, S.Sos, M.I.Pol

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Josua Manurung  
NPM : 178520068  
Tempat Tanggal Lahir : Lubuk Pakam, 02 April 1998  
Alamat : Jalan Galang Gang Terang, Lubuk Pakam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam" adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Administrasi Publik yang nanti saya dapatkan.

Lubuk Pakam, 23 Juli 2022



Andi Josua Manurung

178520068

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Josua Manurung  
NPM : 178520068  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 23 Juli 2022

  
METAL TAMU  
7FAKX719626282

Andi Josua Manurung

178520068

## ABSTRAK

Surat Keterangan Tidak Mampu adalah salah satu surat yang bisa digunakan untuk pengajuan permohonan bantuan, yang bertujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan mendapat bantuan dari pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cemara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai analisis data dan penelitian ini menggunakan teori Zeithaml. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Cemara masih memiliki beberapa hal yang belum Maksimal dari Segi *Tangible* (berwujud) kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan proses pelayanan pegawai menggunakan alat bantu. Selanjutnya *Reliability* (kehandalan) standar pelayanan, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. Selanjutnya *Responsiveness* (respon/ketanggapan) respon atau tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat yang belum maksimal. Selanjutnya *Assurance* (jaminan) Jaminan tepat waktu pelayanan juga belum maksimal dan yang terakhir *Empaty* (empati) empati antar pelaksana sudah cukup baik terlihat dari pegawai yang selalu ramah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan juga tidak membedakan dalam hal melayani masyarakat.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Kelurahan**

## ABSTRACT

*Certificate of Disability is one of the letters that can be used for submitting applications for assistance, which aims to make underprivileged communities in the area of a kelurahan receive assistance from the government. This study aims to determine how the quality of service in the issuance of a certificate of incapacity and the inhibiting factors for the quality of public services in Cemara Village. This study uses qualitative methods as data analysis and this study uses Zeithaml theory. Data were collected based on data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. Based on the results of the study, the quality of service for Issuance of Certificates of Disability in Cemara Village still has several things that are not yet maximal in terms of tangible (tangible) comfort of the service place, ease of service process, and the service process of employees using assistive devices. Furthermore, the reliability (reliability) of service standards, the ability of employees to use service tools. Furthermore, Responsiveness (response / responsiveness) response or response in responding to complaints from service users, service employees have performed services quickly and precisely which have not been maximized. Furthermore, Assurance (guarantee) The guarantee on time of service is also not maximized and the last one is Empathy (empathy) between implementers is quite good, it can be seen from the employees who are always friendly in providing services to the community and also do not discriminate in terms of serving the community.*

**Keywords:** *Quality of Service, Certificate of Disability, Kelurahan*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama Lengkap : Andi Josua Manurung  
Tempat, Tanggal Lahir : Lubuk Pakam, 02 April 1998  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Agama : Kristen Protestan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jalan Galang Gang Terang, Lubuk Pakam  
Status : Belum Menikah  
Email : andijoswa026@gmail.com  
No. Handphone : 082210370950

### Latar Belakang Pendidikan

2004 – 2011: SD Negeri No. 104241 Syahmad  
2011 – 2014: SMP RK Serdang Murni Lubuk Pakam  
2014 – 2017: SMA Negeri 2 Lubuk Pakam  
2017 – 2023: S1 Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

### Pengalaman Organisasi

- Pemerintahan Mahasiswa Universitas Medan Area (PEMA) Periode 2019  
- 2020 sebagai Penelitian & Pengembangan Sumber Daya Manusia.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan sayarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KELURAHAN CEMARA KECAMATAN LUBUK PAKAM ”**.

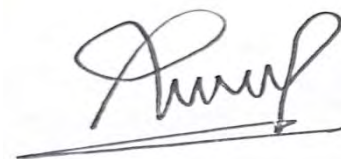
Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberi penulis dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini dan selalu mendoakan agar penulis meraih cita –citanya
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Ibu Beby Masitho Batubara S.Sos, M.AP, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini .
4. Ibu Nina Angelia, S.Sos M.Si, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini

5. Bapak Yarhamdani SE, M. SP selaku Sekretaris Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Semua pegawai Kelurahan Cemara Lubuk Pakam beserta informan masyarakat yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
- 8.
9. Sahabat saya Fauzhan Azhima, Yorizal Tri Marzuki Gulo, Ogi Sagala dan Yayuk Lumbanraaja yang memberikan dukungan, semangat dan doa dalam penulisan skripsi ini.
10. Kakak kandung saya Fitry Maret Sabel Manurung dan Jaenia Manurung yang selalu memberi dukungan semangat serta doa.
11. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2017, yang selalu memberikan dukungan serta doa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Dan semoga ini dapat memberi manfaat.

Lubuk Pakam, 23 Juli 2022



Andi Josua Manurung

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>4</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>4</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>4</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	<b>6</b>
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	<b>6</b>
2.1.2. Bentuk Pelayanan Publik.....	<b>7</b>
2.1.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	<b>8</b>
2.1.4. Asas-Asas Pelayan Publik .....	<b>9</b>
2.1.5. Standart Pelayan Publik.....	<b>10</b>
2.1.6. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	<b>11</b>
2.1.7. Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>12</b>
2.2 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	<b>14</b>
2.2.1. Persyaratan Membuat SKTM .....	<b>14</b>
2.2.2. Dokumen Awal Yang Harus Dibawa .....	<b>16</b>
2.2.3. Prosedur Membuat SKTM.....	<b>17</b>
2.3 Penelitian Terdahulu.....	<b>19</b>
2.4 Kerangka Pemikiran .....	<b>24</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3 Informan Penelitian .....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Triangulasi data.....	29
3.5 Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1. Gambaran Kelurahan Cemara.....	35
4.1.2. Visi Misi Kelurahan Cemara .....	36
4.1.3. Struktur Pemerintahan Kelurahan Cemara .....	37
4.1.4. Rekapitulasi Penduduk Kelurahan Cemara .....	38
4.2 Pembahasan .....	39
4.2.1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam .....	39
4.2.2. Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu(Sktm) Di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam .....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1. Simpulan .....	51
5.2. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Pemerintahan Kelurahan Cemara.....	35
---	----



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik layanan yang sifatnya *public good* atau *public regulator*. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU Nomor 25 Tahun 2009).

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Lurah dan kemudian yang diketahui oleh Camat kepada warga miskin atau kurang mampu yang mengajukan surat permohonan tersebut, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan mendapat bantuan dari pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini bukanlah merupakan suatu bentuk produk hukum, namun hanya bersifat pengantar dari lurah yang selanjutnya diketahui oleh camat yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya, seperti mendapatkan beasiswa bidik misi, pelayanan di rumah sakit dan kebutuhan – kebutuhan lainnya untuk mempermudah masyarakat kurang mampu tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam yang dipimpin oleh seorang Lurah beserta perangkat Lurah yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Berdasarkan pra-penelitian pada birokrasi pemerintahan kelurahan/desa, khususnya pemerintahan di daerah bahwa, pelayanan publik belum mencapai hasil yang efektif. Hal ini disebabkan sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang belum dilakukan secara maksimal, terutama pada aspek informasi dan fasilitas yang kurang memperhatikan dalam menjalankan tugas. Hal inilah yang tidak memadai untuk menunjang dalam

penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) sehingga memakan waktu yang lama dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kelurahan Cemara.

Dengan penjelasan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menjadikan sebuah skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) di KELURAHAN CEMARA KECAMATAN LUBUK PAKAM ”

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam?
2. Apa saja kendala pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Cemara Lubuk Pakam?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukanya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam?
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemukan dalam kualitas pelayanan publik mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam?



#### 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik, Penerbitan surat keterangan tidak mampu, kualitas pelayanan

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya pada fakta di lapangan.

###### b. Bagi Civitas Akademika

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai efektivitas kinerja aparatur sipil negara serta menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang sejenis.

###### c. Bagi seluruh pegawai Kelurahan Cemara

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi instansi-instansi dan pihak-pihak terkait dalam membuat dan menyempurnakan penerbitan surat keterangan tidak mampu, khususnya pada pegawai Kelurahan Cemara.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Konsep Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Pengertian Pelayanan publik

Pelayanan Publik menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2010:243), mengatakan bahwa Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Dengan demikian, Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi sebagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan atas kesehatan, pendidikan dan lain-lain (Sinambela, 2006 : 5). Sedangkan definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua,

adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

### **2.1.2 Bentuk Pelayanan Publik**

Konsep pelayanan umum, sebetulnya bukan merupakan konsep yang baru dalam kajian Ilmu Administrasi Negara. Munculnya Ilmu Administrasi Negara sebagai cabang ilmu semakin memperkuat telaahan terhadap pelayanan umum atau dalam istilah lain pelayanan masyarakat. Nicholas Henry (Erna 2014:121), secara lugas mengemukakan bagaimana hubungan administrasi negara dengan kepentingan umum. Henry dalam bahasanya menyimpulkan bahwa tuntutan terhadap peran administration (birokrasi) dalam pelayanan umum telah menjadi kajian yang sangat filosofis dan berumur panjang jauh sebelum ilmu administrasi negara itu sendiri muncul dan berkembang. Secara stimulant, ia memaparkan akar pemikiran-pemikiran pelayanan masyarakat yang sebetulnya telah tercantum dalam konsep-konsep pemikiran, John Locke (Erna 2014:121), maupun para filosofis lainnya. Henry mengemukakan bahwa sesungguhnya pelayanan masyarakat merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara. Tanpa pelayanan masyarakat, maka sebetulnya seseorang yang menyelenggarakan tugas-tugas negara atau pemerintahan bukanlah menyelenggarakan pekerjaan administrasi negara.

### **2.1.3 Jenis- Jenis Pelayanan Publik**

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas- tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga Negara.
- c. Pelayanan utilitas yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e. Pelayanan kemasyarakatan yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan- kegiatan social kemasyarakatan (Badu Ahmad, 2013 :30-31)

#### **2.1.4 Asas- Asas Pelayanan Publik**

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara membutuhkan asas- asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan public. Asas- asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

a. **Transparansi**

Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Seusai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### 2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. **Produk Layanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. **Sarana Dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. **Kompetensi Petugas Pemberi Layanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.1.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan;

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

- a. Kepastian waktu
- b. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- c. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- d. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

f. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).

g. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi

h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdan dalam Arista, Rafelia 2019:282).

Lebih lanjut Dwiyanto dalam Arista, Rafelia (2019:282): mengemukakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan mereka terhadap pelayananan



yang diberikan. Keberhasilan organisasi publik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunaannya.

Sedangkan menurut Amin Ibrahim dalam Pongantung, Maria Christina, dkk (2021:81) menyatakan bahwa: kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan *customers*. Secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat.

Menurut Zeithaml dalam Mardo (2016:31) memberikan indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantora, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya);

2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayan yang terpercaya);

3. *Responsiveness* ( kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan);

4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan);

5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan).

## **2.2. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) adalah surat yang dibuat dan dikeluarkan oleh pihak yang berwenang (Kepala desa/ketua RT/ketua RW) untuk menerangkan bahwa seseorang yang namanya disebutkan dalam surat adalah termasuk salah satu warga kurang mampu yang berkediaman di suatu desa atau kelurahan tertentu.

### **2.2.1 Persyaratan Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah salah satu surat yang bisa digunakan untuk pengajuan permohonan bantuan. Untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu maka diberlakukan persyaratan. Syarat adalah sebagai tuntutan atau permintaan yang harus dipenuhi. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh seseorang/masyarakat, agar mudah dalam membuat surat Keterangan tidak mampu sesuai dengan peraturan dan prosedur

Pegawai Bagian Pelayanan melayani masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, tetapi masyarakat yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu harus memenuhi beberapa persyaratan, seperti surat pengantar, keterangan dari RT, Fotocopy Kartu Keluarga, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk, dan foto rumah yang bersangkutan dari posisi depan dan samping rumah. Masyarakat Kelurahan Cemara ada yang mengetahui dan ada yang tidak persyaratan untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat yang sudah mengetahui persyaratannya, karena sudah mendapatkan informasi dari pegawai mengenai persyaratan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Cemara.

Masyarakat harus mendatangi pejabat di kantor Pemerintah Kelurahan Cemara untuk mengajukan permohonan dan pemrosesan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, pemohon mengajukan rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu dengan membawa berkas persyaratan kepada petugas penerima berkas di kantor kelurahan/desa, nanti petugas akan menerima berkas dan melakukan verifikasi kelengkapannya. Kepala Seksi akan memberikan persetujuan, kemudian Lurah/ Kepala Desa yang tanda tangan dan stempel persetujuan, maka masyarakat akan mengambil Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut.

Selain di Kelurahan Cemara, beberapa daerah lain juga diketahui memiliki kebijakan persyaratan tambahan, oleh sebab itu sebaiknya pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu melengkapi berkas yang telah diberikan, agar mempermudah proses pembuatan dengan cepat. Selain pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu tersedia secara gratis, setiap daerah juga

mengklaim waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu tak sampai dua hari.

## 2.2.2 Dokumen Awal Yang Harus Dibawa

Dokumen yang harus dibawa adalah prosedur pemohon yang akan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Pemohon diwajibkan memenuhi beberapa prosedur dan membawa dokumen yang disyaratkan. Surat Keterangan Tidak Mampu adalah salah satu surat yang bisa digunakan untuk pengajuan permohonan bantuan. Dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat diwajibkan dapat menyediakan dokumen-dokumen yang berkaitan. Dokumen yang dibutuhkan Pemerintah Kelurahan/Desa untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, dilihat dari jenis tujuannya. Jika masyarakat yang akan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, tetapi tidak dapat memenuhi dokumen tersebut, maka masyarakat tersebut tidak akan diproses, karena masyarakat yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, harus dapat melengkapi dokumen yang diminta. Dari hasil penelitian, langkah berikutnya pegawai adalah meneliti berkas masyarakat kemudian menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), kegiatan ini merupakan pelayanan dalam bentuk lisan (Moenir, 2010:31). Kejelian dalam meneliti berkas sangat penting, guna mengantisipasi kekurangan berkas dan kesalahan dalam melengkapi berkas. Berkas merupakan pokok utama yang dijadikan arsip kantor atau pun untuk pribadi. Ketelitian merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh pegawai sebagai pelayanan publik baik oleh aparatur pemerintah kelurahan/desa. Layanan dalam bentuk lisan dilakukan oleh petugaspetugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidangbidang

lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan informasi mengenai pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Penyediaan dokumen yang diperlukan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu karena sebagai legalitas. Dokumen dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu kurang lebih seperti persyaratan, tetapi berkas dokumen hanya 3 jenis, yaitu Kartu Keluarga (KK) Asli dan fotocopy (3 lembar), KTP dan fotokopi (3 lembar), dan surat pernyataan tidak mampu dari RT/RW setempat. Masyarakat yang tidak mempunyai dokumen tersebut, mereka tidak bisa membuat Surat Keterangan Tidak Mampu. Bagi masyarakat yang sudah melengkapi dokumen untuk pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, maka Surat Keterangan Tidak Mampu akan diterbitkan, dan bisa digunakan sesuai dengan kebutuhan, ke Puskesmas, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), atau untuk pendaftaran beasiswa.

### **2.2.3 Prosedur Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

Prosedur membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah jalan atau sistem yang dilakukan dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dilakukan pegawai/staff pemerintah Desa atau Kelurahan. Penulis menanyakan terkait masalah di atas, persyaratan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu oleh aparat desa dalam penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Cemara.

Prosedur staff di Bagian Pelayanan Umum dari pemohon memberikan berkas persyaratan kepada petugas penerima berkas, pemohon mengajukan

rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu kepada petugas kepada petugas penerima berkas, petugas akan menerima berkas dan melakukan verifikasi kelengkapannya, Kepala Seksi Pelayanan Umum akan memvalidasi dan memberikan persetujuan, jika berkas lengkap dan penilaian tidak sesuai, maka berkas akan dikembalikan ke pemohon. Tetapi jika berhasil, berkas akan disetujui Lurah. Lurah memberikan tanda tangan dan menurunkan ke staff Lurah Cemara melalui Sekretaris/Kepala Seksi Pelayanan Umum. Petugas melakukan registrasi dan stempel pada Surat Keterangan Tidak Mampu, petugas akan memberikan kepada pemohon, atau pemohon yang mengambil Surat Keterangan Tidak Mampu. Waktu petugas dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, memakan waktu paling lama 2 hari kerja.

Semua staff Bagian Pelayanan Umum dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan mengetahui prosedur membuat Surat Keterangan Tidak Mampu. Staff yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, pertama menerima masyarakat dan memeriksa persyaratan yang sudah ditentukan oleh pemerintah, kemudian dikerjakan. Tidak semua staff Pemerintah Lurah Cemara yang bisa mengerjakan kecuali di Bagian Pelayanan Umum. Selama ini cara staff Pemerintah Lurah Cemara, sudah baik yang dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Prosedur dalam pembuatan SKTM cukup mudah dipahami. Pegawai Pemerintah Kelurahan Cemara yang melayani pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, ada yang melakukan dengan baik, tetapi ada juga yang kurang baik, karena memakan waktu yang cukup lama. Pelayanan pegawai Pemerintah Kelurahan Cemara memberikan pelayanan membuat Surat Keterangan Tidak

Mampu, dinilai memakan waktu yang lama. Tetapi terkadang ada juga masyarakat mengakui pelayanan yang diberikan staff Pemerintah Kelurahan Cemara, memakan waktu yang lama, padahal dalam proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, persyaratannya semua telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data bagi kantor Kelurahan Cemara, tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung sedikit lama dari yang diharapkan dan kadang kala memerlukan waktu yang lama.

### 2.3. Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian Toddy Aditya Jurnal Of Government and Civil Society Tahun 2017

Dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang bertujuan untuk mengetahui gambaran bagaimana kualitas pelayanan di Posyandu Kota Tangerang, yang merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber Daya Masyarakat (UKBM) yang dikelola dan diselenggarakan dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat dan dalam hal ini dilaksanakan oleh kader Posyandu dengan dukungan teknis dari petugas kesehatan dengan subjek penelitian di Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. Metode yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan di Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang, masih harus

ditingkatkan. Agar masyarakat mendapat pelayanan kesehatan lebih optimal, oleh karena itu perlu juga di lengkapi fasilitasnya. Perlu adanya pembinaan dan koordinasi peran kader Posyandu, dengan Tokoh masyarakat, Aparat di Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang, guna untuk meningkatkan Kualitas Kesehatan dan pengetahuan masyarakat secara Optimal.

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Toddy Aditya Jurnal Of Government and Civil Society Tahun 2017 adalah persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitian dimana penelitian Toddy Aditya Jurnal Of Government and Civil Society berfokus pada kualitas pelayanan di posyandu secara umum sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas penerbitan surat keterangan tidak mampu dan peneliti Toddy Aditya menggunakan teori Tjiptono sedangkan penelitian ini menggunakan teori Zeithan. Dari hasil penelitian Toddy Aditya menunjukkan bahwa secara umum, belum berjalan maksimal dan masih harus ditingkatkan. Agar masyarakat mendapat pelayanan kesehatan lebih optimal, oleh karena itu perlu juga di lengkapi fasilitasnya. Perlu adanya pembinaan dan koordinasi peran kader Posyandu, dengan Tokoh masyarakat, Aparat di Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang, guna untuk meningkatkan Kualitas Kesehatan dan pengetahuan masyarakat secara Optimal. Sedangkan penelitian saya bahwa kualitas pelayanan dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dilihat dari aspek berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan surat keterangan tidak mampu belum memenuhi



fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Penelitian Ervan Juliansyah Jurnal Administrasi Publik Tahun 2018

Dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda. Metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi partisipan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan empat alur yaitu Pengumpulan Data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/ verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis diantaranya meliputi Kesederhanaan, Kepastian Waktu, dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Namun indikator penelitian pada Kantor Kelurahan Bugis yaitu Kepastian Waktu belum dapat dikatakan efektif dari segi pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa prosesnya kurang efisien waktu dan berbelit-belit. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda adalah Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan.

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Ervan Juliansyah Jurnal Administrasi Publik Tahun 2017 adalah persamaan pada metode

penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi judul, teori pelayanan yang digunakan dan tempat penelitian. Berdasarkan hasil penelitian Ervan Juliansyah bahwa dapat dikatakan belum efektif dari segi pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa prosesnya kurang efisien waktu dan berbelit-belit. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda adalah Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan. Sedangkan penelitian saya bahwa kualitas pelayanan dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) yaitu bagian Pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM) belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Penelitian Yayat Rukayat Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Tahun 2017

Dalam penelitiannya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu yang bertujuan sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

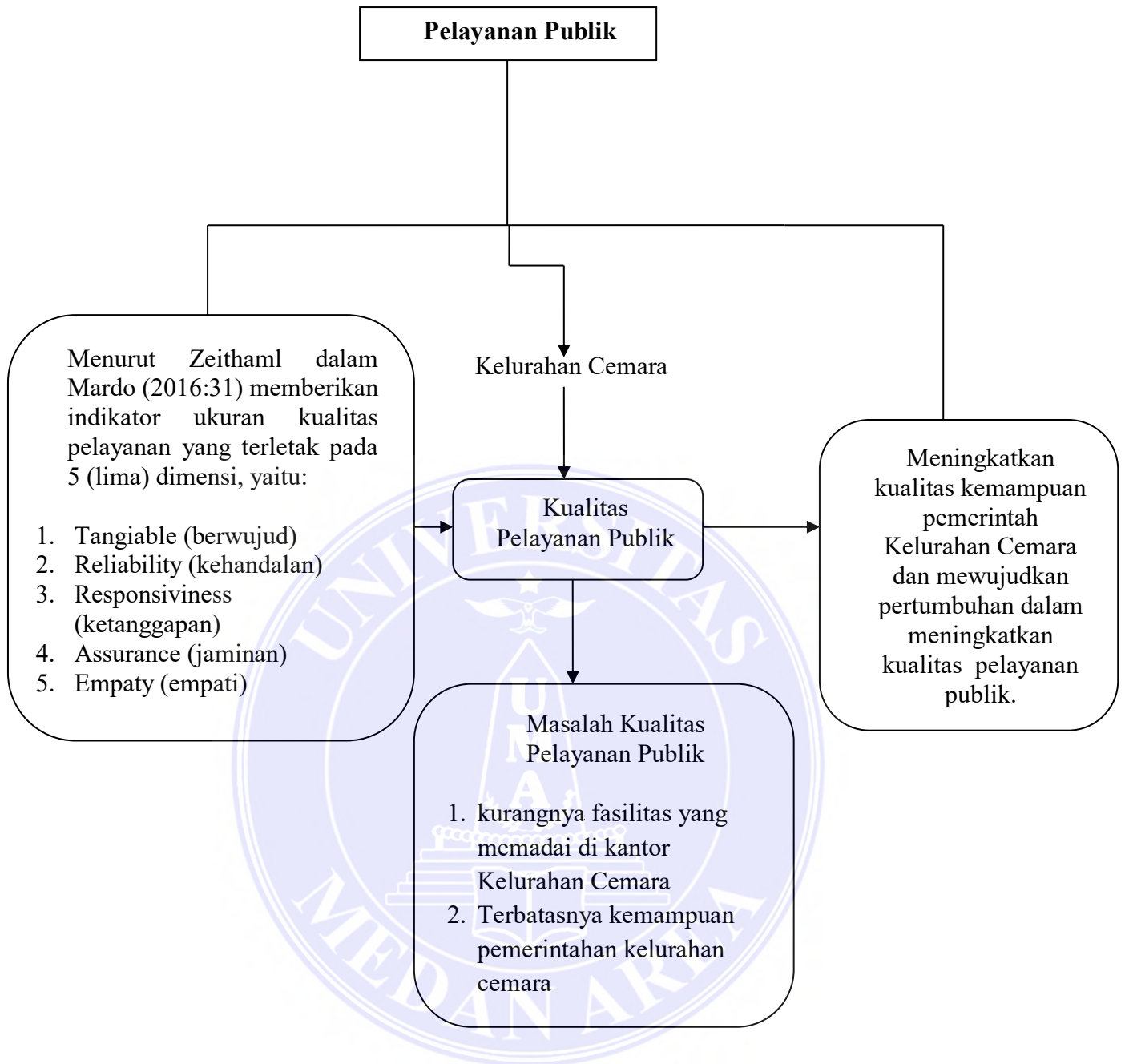
Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Yayat Rukayat Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Tahun 2017 adalah persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi judul, teori pelayanan yang digunakan dan tempat penelitian. Berdasarkan hasil penelitian Ervan Juliansyah bahwa dapat dikatakan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan penelitian saya bahwa kualitas pelayanan dalam

penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dilihat dari aspek berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan surat keterangan tidak mampu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.4. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara ataupun rangkuman terhadap segala sesuatu menjadi sebuah objek permasalahan yang dimana menggunakan argumrntasi-argumentasi yang dapat dipertanggung jawabkan dan akhirnya melahirkan suatu kesimpulan.

Kerangka pemikiran juga merupakan alur atau jalan pemikiran yang logis dalam menjawab suatu permasalahan yang dilandaskan oleh teori ataupun hasil penelitian sebelumnya. Menurut Uma Sekaran (1992) dalam Harbani Pasolong (2016:83) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang urgen. Pada dasarnya kerangka berfikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian.



Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian 2022

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, Peneliti memilih menggunakan metode kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

Menurut Sugiyono (2009:15) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada sifat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis dan secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil serta penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian.

Dipilihnya pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada alasan bahwa permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yaitu efektivitas penerapan sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi memerlukan sejumlah data lapangan yang

bersifat aktual dan konseptual. Di samping itu, pendekatan kualitatif lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi dan situasi yang berubah-ubah selama penelitian berlangsung (Moleong 2007:10).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan dengan menggunakan penelitian kualitatif dapat menjelaskan dan mengabarkan keadaan objek di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam dengan keadaan yang sebenar-benarnya dan si peneliti juga dapat menyesuaikan keadaan yang tak terduga pada penelitian berlangsung.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam. Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut dengan pertimbangan bahwa kantor Kelurahan Cemara Lubuk Pakam merupakan instansi pemerintah yang berwenang dalam urusan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan lokasi yang secara langsung berhubungan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh data yang diharapkan.

Penyusunan Skripsi ini, penulis melaksanakan penelitian secara bertahap hingga selesai penelitian. Adapun rincian penulisat sebagai berikut:

No	Kegiatan	Bulan Ke							
		Okt 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2021	Feb 2021	July 2021	Feb 2022	Okt 2022
1	Tahap Persiapan Penelitian	■							
	Pengajuan Judul	■							
	Penyusunan Proposal		■						
	Seminar Proposal			■					
	Perbaikan proposal			■					
2	Tahap Pelaksanaan Penelitian				■				
	Pengumpulan Data				■				
	Analisa Data				■				
	Perumusan Hasil Penelitian				■	■	■		
	Seminar Hasil							■	
3	Tahap Penyelesaian								
	Revisi Skripsi							■	
	Sidang Meja Hijau								■
	Penyelesaian Skripsi								■

**Table 3.1 Waktu Penelitian**

### 3.3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif adalah orang-orang yang akan memberikan informasi terhadap obyek yang akan diteliti. Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi yang ada hanya istilah kata informan yang nantinya akan diwawancarai secara mendalam yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini. Informan pada penelitian kualitatif ini dipilih dan ditentukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Menurut Afrizal (2016:139) informan penelitian adalah orang yang memberikan suatu informasi baik tentang dirinya



ataupun orang lain atau suatu kejadian suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi tiga yaitu :

a. Informan kunci

Menurut Afrizal (2016:139) informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Ibu Malinda A.E Harahap selaku Lurah Cemara

b. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016:139) informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Begin P Sijabat selaku Sekretaris Lurah dan Ibu Sanny Banjarnahor selaku staff Lurah Cemara

c. Informan Tambahan

Menurut Afrizal (2016:139) informan tambahan adalah orang yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Bapak Syafarudin dan Bapak Pardamean Sagala selaku masyarakat yang mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Kelurahan Cemara.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa

mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Menurut Sugiyono (2015:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

Untuk mendapatkan sejumlah data yang diperlukan, peneliti melakukan pengumpulan data sesuai dengan pedoman yang telah dipersiapkan. Data-data yang diambil meliputi Kemampuan Merespon pegawai dalam melayani masyarakat, kecepatan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Ketepatan dalam melayani, Kecermatan dalam melayani, ketepatan waktu dalam melayani.

#### a. Observasi

Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2015:214) menyatakan “*Observation is the process of gathering firsthand information by observing people and places at research site*”. Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang, atau proses kerja suatu produk di tempat pada saat dilakukan penelitian. Sesuai dengan objek penelitian, dalam melakukan observasi peneliti harus terlebih dahulu meninjau ke lokasi ataupun tempat yang ingin diteliti.

Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di Kantor Kelurahan Cemara. Sehingga peneliti dapat menentukan informan yang akan diteliti dan juga untuk mengetahui jabatan, tugas atau kegiatan, alamat,

nomor telepon dari calon informan sehingga mudah untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian.

b. Interview (wawancara)

Menurut Esterberg, 2002 (dalam sugiyono, 2014:72), wawancara adalah pertemuan dua orang atau untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut Susan Stainback, 1988 (dalam sugiyono, 2014:72), jadi dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih dalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau informasi sebanyak mungkin dan sejelas mungkin kepada subjek penelitian. Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan tujuan mengumpulkan informasi secara kompleks berisi pendapat, sikap dan pengalaman pribadi dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Cemara dan juga bertujuan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Cemara.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan.

Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Dokumentasi yang digunakan peneliti dalam penelitian kualitas pelayanan publik dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Cemara yaitu seperti pengambilan foto ataupun gambar serta gambar yang di perlukan oleh peneliti.

#### d. Triangulasi data

Triangulasi data digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kredibilitas atau validitas) dan konsistensi (realibilitas) data, serta bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data. Menurut (Sugiyono 2014:83) triangulasi data adalah sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

### 3.5 Analisis Data

Analisis data adalah cara untuk mengolah data menjadi informasi agar lebih mudah untuk dimengerti dan dipahami sehingga bermanfaat untuk menemukan solusi terhadap suatu permasalahan dalam penelitian. Sementara itu menurut (Sugiyono 2014:88) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola,

memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Miles dan Huberman (dalam Rahma, 2019:36) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan verifikasi (*conclusion drawing* atau *verifying*).

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Merupakan prosedur penentuan, sentralisasi perhatian bagi penyederhanaan, transformasi data kasar (materi) yang ada dari catatan-catatan lapangan sewaktu meneliti. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah temuan. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Adapun reduksi data dalam penelitian ini setelah peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi di Kantor Kelurahan Cemara Lubuk Pakam Deli Serdang. Selanjutnya peneliti akan melakukan proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data kasar yang diperoleh sewaktu meneliti menjadi bentuk tulisan yang akan dianalisis sesuai format atau kelompok masing-masing. Dalam penelitian ini penulis menulis ulang hasil observasi dan wawancara dengan melakukan penyederhanaan data berdasarkan data yang peneliti butuhkan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dengan mendisplay atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang akan terjadi selama penelitian berlangsung. Dalam penyajian data

selain menggunakan teks secara naratif juga dapat berupa bahasa nonverbal, seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan yang diperlukan. Adapun penyajian data dalam penelitian ini setelah peneliti memperoleh data (materi) kasar dari pegawai di Kelurahan Cemara Lubuk Pakam, selanjutnya peneliti akan memasukkan data dalam bentuk tulisan, maka penelitian ini akan memberi gambaran dengan jelas terhadap akar permasalahan yang sedang diteliti. Dan keseluruhan data akan dinarasikan atau dideskripsikan sedemikian rupa sehingga lebih mudah untuk dipahami. Dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi, menentukan apa yang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atau terus melangkah melakukan penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing* atau *Verifying*).

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

Setelah data disajikan maka dilakukan kesimpulan data atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara di verifikasi dalam arti meninjau catatan-catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka peneliti dapat menyimpulkan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam bahwa kualitas pelayanan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Cemara belum berjalan dengan baik dikarenakan masih kurangnya fasilitas dan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat karena kalau hanya melalui arahan atau petunjuk di kantor masyarakat masih bingung dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu dan fasilitas belum memadai sehingga menghambat kegiatan pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun Hambatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan baik dengan staff Kelurahan Cemara maupun masyarakat Kelurahan Cemara. Kurangnya fasilitas sehingga pelayanan kurang maksimal, kualitas dan kinerja dari aparatur belum maksimal sepenuhnya serta kurangnya penguasaan terhadap bidangnya masing-masing, dan Wawasan serta pengalaman dari aparatur yang masih tertutup pada perubahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perlunya penambahan fasilitas untuk menunjang pelayanan publik di Kelurahan Cemara agar tetap berjalan dengan baik.
2. Kelurahan Cemara perlu mengadakan diklat/pelatihan untuk menunjang wawasan para pegawai
3. Perlunya pihak Kelurahan Cemara dalam hal mengenai persyaratan yang harus dilengkapi contohnya membuat mading yang berisikan persyaratan contohnya pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) seharusnya mereka membuat di mading, syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi sehingga masyarakat bisa memahami dan bisa langsung melengkapi persyaratan tersebut tanpa bolak balik dan tidak memakan waktu yang lama.
4. Penulis menyarankan kepada pegawai Kelurahan Cemara dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan publik agar tetap menjaga profesionalitas serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan dalam meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.
5. Penulis juga menyarankan kepada para staf agar lebih mementingkan kedisiplinan supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



## REFERENCES

### Buku :

- Abdul Rauf, 2007. *Pengaruh Komplain Terhadap Kualitas Pelayanan di Plasa Telkom (Bukittinggi)*. Skripsi Universitas Negeri Padang.
- Achmad, Badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*, Makassar: Andi Offset.
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arista, Rafelia. 2019. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Universitas Subang, 6 (4), 281.
- Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Pustaka Gava Media.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kumorotomo, W. 2008. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kharisma Putra Utama
- Pasalong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pongantung, Maria Christina, Salmin Dengo dan Rully Mambo. 2021. *Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*. JAP, 7 (103), 76-77
- Rahma. (2019). *Responsibilitas Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Di Kabupaten Jeneponto*, Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Sinambela, Lijan Poltak. (1992). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_.(2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research And Development)*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.

**Jurnal :**

Aditya, T. 2017. “Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang”. *Journal of Government and Civil Society*. Vol. 1, No. 2:203

Juliansyah, E. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 2, No 2

Rukayat, Y. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administarsi*. Vol 11, No 2

**Perundangan :**

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7 /2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Lokasi Penelitian



Gambar 1. Kantor Kelurahan Cemara Lubuk Pakam  
(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022)

### Lampiran 2. Wawancara dengan Lurah Cemara



Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Malinda A.E. Harahap, Sstp,MSi selaku Lurah  
Cemara Lubuk Pakam Pada tanggal 03 Juli 2022 Pukul 10.00 WIB.  
(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022)

### Lampiran 3. Wawancara dengan Sekretaris Cemara Lubuk Pakam



Gambar 3. Wawancara dengan Bapak Begin P Sijabat selaku Sekretaris Lurah Cemara Lubuk Pakam Pada tanggal 04 Juli 2022 Pukul 10.00 WIB (Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022)

### Lampiran 4. Wawancara dengan Staff Lurah Cemara Lubuk Pakam



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Sani Banjarnahor selaku staff Lurah Cemara Lubuk Pakam Pada tanggal 05 Juli 2022 Pukul 11.00 WIB (Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022)

Lampiran 5. Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Cemara Lubuk Pakam



Gambar 5. Wawancara dengan Bapak Pardamean Sagala selaku Masyarakat Cemara Lubuk Pakam Pada tanggal 8 Juli 2022 Pukul 11.00 WIB (Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022)

Lampiran 6. Wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Cemara Lubuk Pakam



Gambar 6. Wawancara dengan Bapak Syafarudin selaku masyarakat Kelurahan Cemara Lubuk Pakam Pada tanggal 8 Juli 2022 Pukul 14.00 WIB (Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022)



Gambar 7. Foto bersama seluruh pegawai Kelurahan Cemara Lubuk Pakam  
(Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022)