

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

TESIS

OLEH:

DAMI AMANDO SIHOTANG

NPM.221801030



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

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 3/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)3/8/26

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

TESIS

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Ilmu Administrasi Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area**

DAMI AMANDO SIHOTANG

NPM.221801030

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

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 3/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)3/8/26

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan Surat Keterangan
Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Cemara Kecamatan
Lubuk Pakam**

N a m a : Dami Amando Sihotang

N P M : 221801030

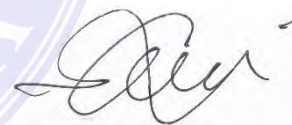
MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Pembimbing II



Dr. Warjio, MA

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Adam, SE, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

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 3/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)3/8/26

Telah diuji pada 18 April 2026

Nama : Dami Amando Sihotang

NPM : 221801030



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Adam, SE, M.AP

Sekretaris : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.sos, M.Si

Pembimbing I : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Penguji Tamu : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis dengan judul ***Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam*** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik di suatu Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, April 2026



Dami Amando Sihotang

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Dami Amando Sihotang
NPM : 221801030
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demikian demi 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 Pegawai dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Dami Amando Sihotang

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KELURAHAN CEMARA KECAMATAN LUBUK PAKAM

Nama : Dami Amando Sihotang
NPM : 221801030
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP
Pembimbing II : Dr. Warjio, MA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pelayanan SKTM merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam memberikan akses kepada masyarakat kurang mampu terhadap berbagai program bantuan pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai kelurahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan SKTM di Kelurahan Cemara belum sepenuhnya optimal. Hal ini dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang masih perlu ditingkatkan. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kejelasan informasi terkait persyaratan administrasi, serta masih adanya keterlambatan dalam proses pelayanan. Kesimpulannya, kualitas pelayanan dalam pembuatan SKTM di Kelurahan Cemara perlu ditingkatkan melalui perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi pegawai, serta penyediaan informasi yang lebih jelas dan transparan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, SKTM, Kelurahan

ABSTRACT

THE QUALITY OF EMPLOYEE SERVICE IN THE ISSUANCE OF CERTIFICATES OF INABILITY TO PAY (SKTM) AT THE CEMARA VILLAGE OFFICE, LUBUK PAKAM DISTRICT

Name : Dami Amando Sihotang
NPM : 221801030
Study Program : Master of Public Administration
Supervisor I : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP
Supervisor II : Dr. Warjio, MA

This study aims to analyze the quality of employee services in the issuance of Certificate of Indigency (SKTM) at Cemara Village, Lubuk Pakam District, and to identify the obstacles encountered in its implementation. The SKTM service is a form of public service that plays an important role in providing access for underprivileged communities to various government assistance programs. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The informants consist of village officials and community members as service users. Data analysis is carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the quality of employee services in issuing SKTM at Cemara Village has not been fully optimal. This is reflected in several service quality indicators such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which still require improvement. The obstacles identified include limited human resources, lack of clear information regarding administrative requirements, and delays in service processes. In conclusion, the quality of SKTM services in Cemara Village needs to be improved through better service systems, enhancement of employee competence, and more transparent and accessible information for the community.

Keywords: Service Quality, Public Service, SKTM, Village Administration

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna baik dari teknik penulisan maupun kedalaman materinya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sebagai suatu upaya dalam penyempurnaan tesis ini.

Medan, April 2026
Penulis



Dami Amando Sihotang

DAFTAR ISI

Halaman	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Pelayanan Publik	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan publik	8
2.1.2 Bentuk Pelayanan Publik	10
2.1.3 Jenis- Jenis Pelayanan Publik	11
2.1.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	12
2.1.5 Standar Pelayanan Publik	13
2.1.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik	15
2.1.8 Regulasi di Bidang Pelayanan Publik	17
2.1.9 Regulasi di Bidang Kepegawaian dan Aparatur Pelayanan	18
2.2. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	19
2.2.1. Regulasi dan Landasan Hukum tentang Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	19
2.2.2. Persyaratan Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	20
2.2.3. Dokumen Awal Yang Harus Dibawa	21
2.2.4. Prosedur Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	23
2.3. Penelitian Terdahulu	25
2.4. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian	31

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.3. Informan Penelitian	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Profil Kelurahan Cemara	40
4.1.1. Letak Geografis dan Wilayah Administratif.....	40
4.1.2. Kondisi Demografis.....	41
4.1.3. Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan	41
4.1.4. Tugas Pokok Dan Fungsi Kelurahan Cemara.....	42
4.2. Pembahasan	44
4.2.1. Hasil Wawancara Penelitian	44
4.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan SKTM di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam.....	67
4.2.3. Kendala dalam Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan SKTM di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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).

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Sebagai ujung tombak interaksi antara pemerintah dan masyarakat, kualitas pelayanan publik menjadi cermin dari komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warganya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dampak signifikan bagi masyarakat, khususnya kelompok kurang mampu, adalah pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

SKTM merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah

setempat untuk menyatakan bahwa seseorang atau keluarga tertentu tergolong dalam kategori tidak mampu secara ekonomi. Dokumen ini memiliki peran krusial sebagai prasyarat bagi masyarakat kurang mampu untuk mengakses berbagai program bantuan dan kemudahan dari pemerintah, seperti bantuan pendidikan, layanan kesehatan gratis, dan bantuan sosial lainnya. Dengan demikian, pelayanan SKTM memiliki posisi strategis dalam mendukung upaya pemerintah dalam penanggulangan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Secara nasional, angka penduduk miskin masih menjadi persoalan yang memerlukan perhatian serius. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa meskipun persentase penduduk miskin mengalami fluktuasi, kelompok masyarakat berpenghasilan rendah masih cukup besar dan rentan terhadap tekanan ekonomi. Kondisi tersebut juga tercermin di tingkat daerah, termasuk di Kecamatan Lubuk Pakam, di mana sebagian masyarakat masih bergantung pada bantuan sosial pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar. Dalam konteks ini, SKTM menjadi instrumen administratif yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terutama kelompok rentan dan kurang mampu.

Kelurahan Cemara di Kecamatan Lubuk Pakam, sebagai unit pemerintahan terkecil yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan pembuatan SKTM. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan dalam proses ini tidak hanya mencerminkan efisiensi administratif, tetapi juga berimplikasi langsung pada akses masyarakat terhadap hak-hak dasar mereka dan efektivitas program pengentasan kemiskinan pemerintah.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan pembuatan SKTM seringkali

menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan pengamatan awal dan informasi dari masyarakat, pelayanan pembuatan SKTM di Kelurahan Cemara belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan antara lain proses pelayanan yang memerlukan waktu relatif lama, kurangnya kejelasan informasi mengenai persyaratan administrasi, keterbatasan jumlah pegawai yang melayani masyarakat, serta sikap dan responsivitas pegawai yang belum konsisten dalam memberikan pelayanan. Selain itu, masih ditemukan masyarakat yang harus datang berulang kali ke kantor kelurahan karena adanya kelengkapan berkas yang tidak diinformasikan secara jelas sejak awal. Permasalahan-permasalahan ini dapat menghambat akses masyarakat yang membutuhkan terhadap bantuan yang seharusnya mereka terima, serta berpotensi mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan prosedur dan regulasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja dan perilaku pegawai sebagai pelaksana pelayanan. Kualitas pelayanan yang rendah dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan, serta berpotensi menghambat akses masyarakat kurang mampu terhadap hak-hak sosialnya.

Pemilihan judul “Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam” didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, pelayanan SKTM merupakan pelayanan dasar yang menyentuh langsung kepentingan masyarakat miskin dan rentan, sehingga kualitas pelayanannya sangat menentukan efektivitas program bantuan sosial. Kedua, Kelurahan Cemara dipilih sebagai lokasi penelitian

karena tingginya intensitas permohonan SKTM serta adanya indikasi permasalahan pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Ketiga, penelitian mengenai kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Cemara masih relatif terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah sekaligus rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

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. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas

pelayanan pembuatan SKTM lebih jauh lagi, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat kurang mampu, pemerataan akses terhadap layanan publik, serta penguatan tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat kelurahan.. 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 masukkan 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).

Menurut Sinambela (2010), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, serta kepastian hukum bagi masyarakat.

Sementara itu, Moenir (2015) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Definisi ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga proses pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif, dengan berpedoman pada prinsip keadilan, kepastian, dan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik yang baik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu agar mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Kepentingan Umum, yaitu pelayanan harus mengutamakan kepentingan masyarakat luas dan tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

2. Kepastian Hukum, yakni pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan diberikan tanpa diskriminasi terhadap masyarakat.
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Profesionalitas, yaitu pelayanan dilakukan oleh aparatur yang kompeten dan bertanggung jawab.
6. Partisipatif, yakni masyarakat diberi ruang untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Transparansi, yaitu keterbukaan informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.
8. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
9. Ketepatan Waktu, pelayanan harus diselesaikan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.
10. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, pelayanan diselenggarakan secara efektif dan efisien.

Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk pelayanan administratif di tingkat kelurahan. Menurut (Lubis, 2001) efektifitas pelayanan masyarakat adalah suatu pelayanan yang diberikan secara efektif, efisien dan terjangkau.

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 dalam bahasannya 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 fasilitas 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:

1. **Prosedur Pelayanan**

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

2. **Waktu Penyelesaian**

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

3. **Biaya Pelayanan**

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

4. **Produk Layanan**

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

5. **Sarana Dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh

penyelenggara pelayanan publik.

6. 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 pelayanan 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).

2.1.8 Regulasi di Bidang Pelayanan Publik

Dasar hukum utama penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur prinsip-prinsip pelayanan publik, hak dan kewajiban penyelenggara serta pengguna layanan, standar pelayanan, mekanisme pengaduan, hingga evaluasi kinerja pelayanan. Regulasi ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif.

Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan pedoman teknis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya terkait penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut meliputi prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta

kompetensi pelaksana pelayanan. Keberadaan standar pelayanan ini menjadi instrumen penting dalam mewujudkan kepastian hukum dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan beserta peraturan penggantinya memberikan panduan bagi instansi pemerintah dalam merumuskan, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan secara konsisten. Regulasi ini menekankan pentingnya orientasi pelayanan kepada masyarakat serta perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik.

2.1.9 Regulasi di Bidang Kepegawaian dan Aparatur Pelayanan

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia aparatur. Oleh karena itu, regulasi di bidang kepegawaian menjadi landasan penting dalam mengatur tugas, fungsi, dan perilaku pegawai. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) menyatakan bahwa ASN berperan sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Undang-undang ini menekankan nilai-nilai dasar ASN, seperti profesionalisme, integritas, netralitas, dan akuntabilitas.

Dalam rangka menjaga kedisiplinan dan etika kerja aparatur, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Peraturan ini mengatur kewajiban, larangan, serta sanksi bagi pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugasnya. Penerapan disiplin pegawai yang konsisten diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja aparatur, khususnya dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan

masyarakat.

Selain itu, kebijakan reformasi birokrasi yang diatur melalui berbagai regulasi PermenPAN-RB menekankan pentingnya peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai, penataan organisasi, serta penyederhanaan prosedur kerja. Kebijakan ini bertujuan untuk mewujudkan aparatur yang profesional dan sistem pelayanan publik yang efektif serta efisien.

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 disuatu desa atau kelurahan tertentu.

2.2.1. Regulasi dan Landasan Hukum tentang Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan dokumen administratif yang diterbitkan oleh pemerintah desa atau kelurahan sebagai bukti bahwa seseorang atau keluarga tergolong tidak mampu secara ekonomi. SKTM digunakan sebagai persyaratan untuk memperoleh berbagai layanan dan fasilitas tertentu, seperti bantuan sosial, keringanan biaya pendidikan, serta layanan kesehatan. Oleh karena itu, penerbitan SKTM harus berlandaskan pada regulasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Secara nasional, landasan hukum penerbitan SKTM antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin, yang menegaskan bahwa pemerintah pusat dan daerah bertanggung jawab

dalam penanganan fakir miskin melalui kebijakan, program, dan kegiatan yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan. Ketentuan ini menjadi dasar penetapan status fakir miskin dan orang tidak mampu.

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan administratif yang adil dan tidak diskriminatif, termasuk dalam penerbitan surat keterangan oleh pemerintah.
3. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin, yang memberikan pedoman objektif dalam menentukan kategori fakir miskin dan orang tidak mampu sebagai dasar verifikasi penerbitan SKTM.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa, yang mengatur kewajiban pemerintah desa/kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi dasar kepada masyarakat.

2.2.2. 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.

2.2.3. 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 aparat pemerintah kelurahan/desa. Layanan dalam bentuk lisan dilakukan oleh petugaspetugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang bidang 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.

2.2.4. 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 Kantor Kelurahan Bugis diataranya 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 juliensyah Jurnal Administrasi Publik Tahun 2017 adalah persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaanya adalah dari segi judul, teori pelayanan yang digunakan dan tempat penelitian. Berdasarkan hasil penelitian Ervan juliensyah 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 menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

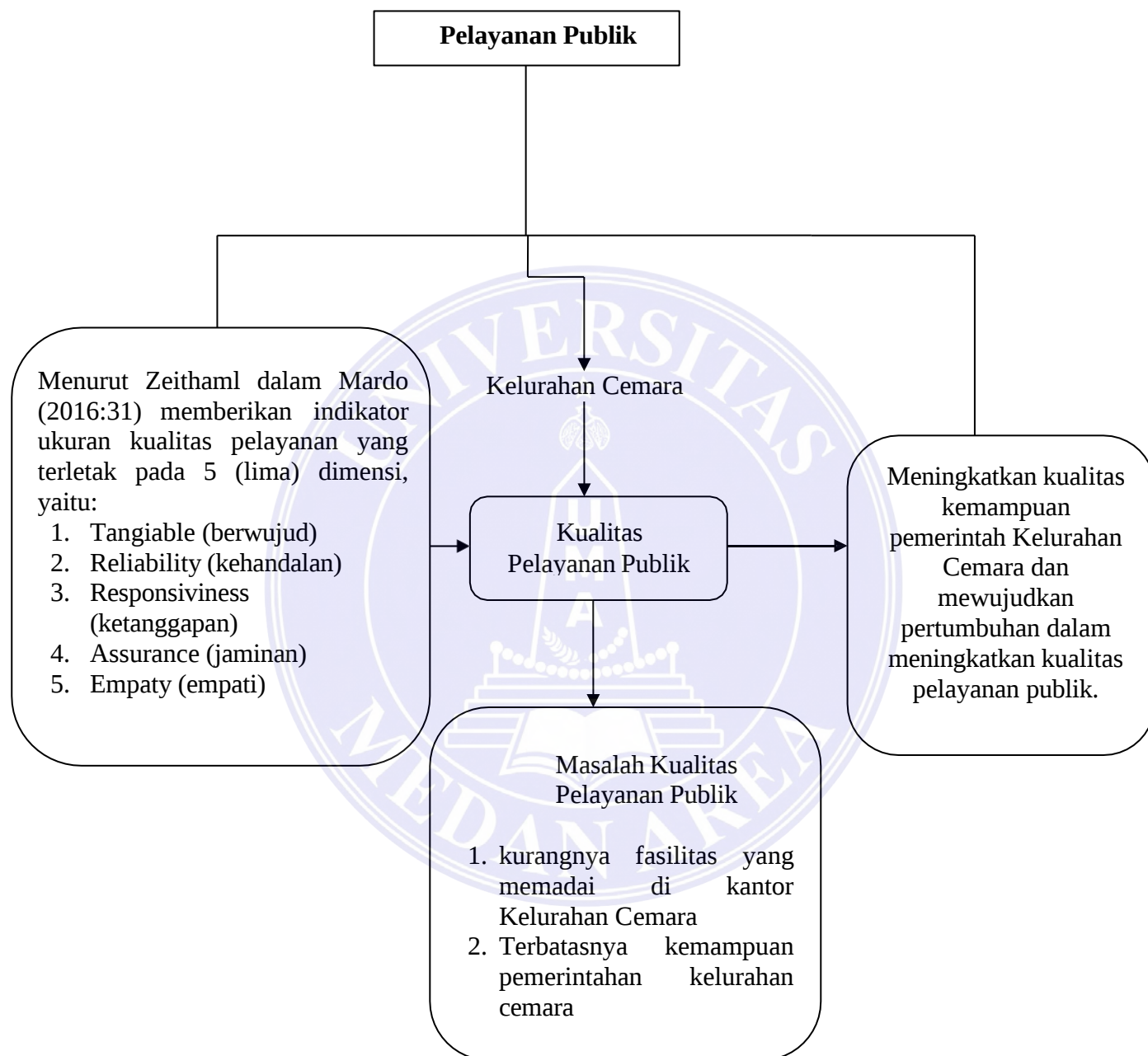
Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Yayat Rukayat Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Tahun 2017 adalah persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi judul, teori pelayanan yang digunakan dan tempat 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 argumntasi-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 penjelesan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian.



Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian 2024

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 filsafat 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 kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu (sktm) di kelurahan cemara kecamatan lubuk pakam 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 menggambarkan 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							
		Juli 2024	Agust 2024	Sept 2024	Okt 2024	Nop 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025
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 bpk 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 selaku Sekretaris Lurah dan Ibu.....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 dan Bapak 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 se jelas 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

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, para kepala lingkungan, serta masyarakat pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan didukung dengan analisis teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam

Kualitas pelayanan publik dalam penerbitan SKTM di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Dimensi Tangible (berwujud) menunjukkan bahwa penampilan pegawai sudah rapi dan profesional, namun masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang pelayanan yang sempit, fasilitas kerja yang terbatas, serta ruang tunggu yang kurang nyaman, sehingga pelayanan terlihat kurang tertata terutama saat kondisi ramai.
- b. Dimensi Reliability (keandalan) menunjukkan bahwa pegawai telah memahami dan melaksanakan prosedur pelayanan SKTM sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, keandalan pelayanan dari segi ketepatan waktu masih belum konsisten, ditandai dengan keterlambatan penyelesaian SKTM dan warga yang harus datang berulang kali.

- c. Dimensi Responsiveness (ketanggapan) memperlihatkan bahwa pegawai bersedia memberikan respons dan bantuan kepada masyarakat, tetapi ketanggapan tersebut belum merata dan belum konsisten. Dalam kondisi antrean padat, pegawai cenderung terburu-buru dan penjelasan yang diberikan belum sepenuhnya jelas dan lengkap.
- d. Dimensi Assurance (jaminan) menunjukkan bahwa pegawai memiliki kompetensi dalam pelayanan administrasi dan memahami pentingnya keabsahan SKTM. Namun demikian, masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan rasa kepastian, terutama terkait waktu penyelesaian pelayanan dan kejelasan tahapan proses.
- e. Dimensi Empathy (empati) menunjukkan bahwa pegawai berupaya bersikap ramah dan peduli terhadap masyarakat kurang mampu. Akan tetapi, sikap empati tersebut belum konsisten karena dipengaruhi oleh tingginya beban kerja dan keterbatasan waktu, sehingga pelayanan sering terasa kurang personal.

Dengan demikian, kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Cemara telah berjalan sesuai prosedur dan menunjukkan upaya profesionalisme pegawai, namun masih memerlukan perbaikan agar pelayanan menjadi lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Kendala Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Cemara Kecamatan Lubuk Pakam

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa kendala utama dalam pelayanan penerbitan SKTM di Kelurahan Cemara, yaitu:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang pelayanan dan

fasilitas kerja yang belum memadai.

2. Keterbatasan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon, sehingga menyebabkan tingginya beban kerja.
3. Ketidakpastian waktu penyelesaian SKTM, akibat proses verifikasi dan koordinasi yang memerlukan ketelitian.
4. Kurangnya kejelasan informasi dan sosialisasi persyaratan pelayanan, yang menyebabkan warga harus melengkapi berkas atau datang kembali.
5. Kondisi pelayanan yang kurang kondusif saat antrean padat, yang mempengaruhi kualitas komunikasi dan pelayanan personal.
6. Terbatasnya waktu pegawai untuk memberikan pelayanan yang bersifat personal, khususnya kepada masyarakat kurang mampu yang membutuhkan pendampingan lebih intensif.

Kendala-kendala tersebut secara langsung berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKTM dan tingkat kepuasan masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi Pemerintah Kelurahan Cemara
 - a. Perlu dilakukan peningkatan dan penataan sarana serta prasarana pelayanan, khususnya ruang pelayanan dan ruang tunggu agar lebih nyaman dan tertib.
 - b. Menambah atau mengoptimalkan jumlah pegawai pelayanan, terutama pada jam-jam pelayanan yang padat, untuk mengurangi beban kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan.

- c. Menetapkan dan menyampaikan standar waktu pelayanan SKTM yang lebih jelas dan realistis, agar masyarakat memperoleh kepastian.
- d. Meningkatkan kejelasan informasi dan sosialisasi persyaratan pelayanan, baik melalui papan pengumuman, brosur, maupun media digital.
- e. Mendorong pegawai untuk meningkatkan ketanggapan, komunikasi, dan empati, melalui pembinaan dan pelatihan pelayanan publik secara berkelanjutan.

2. Saran bagi Pegawai Pelayanan

Pegawai diharapkan dapat meningkatkan konsistensi sikap ramah, responsif, dan empatik dalam melayani masyarakat, serta memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap agar masyarakat tidak mengalami kebingungan selama proses pelayanan.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji kualitas pelayanan SKTM dengan metode yang lebih beragam, seperti observasi langsung atau survei kuantitatif, serta memperluas objek penelitian agar diperoleh gambaran kualitas pelayanan publik yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

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.
- Dwiyanto, A. (2014). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Pustaka Gava Media.
- Henry, N. (2011). *Public administration and public affairs* (12th ed.). Pearson Education.
- 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.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- 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.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar

Maju.

Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan*. Alfabeta.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

Jurnal :

Aditya, T. (2017). Analisis kualitas pelayanan posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Journal of Government and Civil Society*, 1(2), 123–135.

Juliansyah, E. (2018). Analisis kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 45–56.

Lubis, M. S. (2001). *Peran dan fungsi kelurahan dalam kerangka pelayanan kepada masyarakat dalam struktur pemerintahan daerah*. Universitas Medan Area.

Pongantung, M. C., dkk. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 78–89.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(1), 15–28.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin.

