

## **ABSTRAK**

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

Oleh

**IKE NURAFNI**

Kantor Kelurahan Kedaung yang berada di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung, merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang bersifat administrasi publik, yaitu pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap Warga Negara Indonesia, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu mendapatkan bantuan dari Pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Kedaung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Terdapat 5 indikator untuk menentukan hasil dalam penelitian ini yaitu : (1) *tangibles* (bukti fisik) , (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), (5) *empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan Penanganan pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Kedaung kurang berkualitas pada aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati).

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

## **ABSTRAK**

### **THE QUALITY OF SERVICE OF KEDAUNG VILLAGE OFFICIALS TO RECIPIENTS OF CERTIFICATES OF INCAPACITY (SKTM) IN 2022**

**By**

**IKE NURAFNI**

The Kedaung Village Office, located in Kemiling District, Bandar Lampung City, is one of the local government agencies that is given access to carry out public services that are public administration, namely the Certificate of Incapacity (SKTM) service. In its implementation, it is closely related to the rights of every Indonesian citizen, with the aim that people who are less able to get assistance from the Government equally, so that the assistance is right on target. The purpose of this study is to analyze the quality of public services in making a Certificate of Incapacity (SKTM) at the Kedaung Village Office. The methods used in this study are observation, interviews, and documentation. There are 5 indicators to determine the results in this study, namely: (1) tangibles (physical evidence), (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, (5) empathy. The results showed that the handling of public services in making a Certificate of Incapacity (SKTM) at the Kedaung Village Office lacked quality in the aspects of tangibles (physical evidence), reliability (reliability), empathy (empathy).

**Keywords: Quality of Service, SKTM, Kelurahan Kedaung.**