

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

**(Skripsi)**

**Oleh**

**Ike Nurafni  
1916021002**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## **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.**

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

**Oleh**

**Ike Nurafni**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

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

**Nama Mahasiswa : Ike Nurafni**

**Nomor Pokok Mahasiswa : 1916021002**

**Program Studi : Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.**

**NIP. 196007291990101001**

**2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P.**

**NIP. 196112181989021001**

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si**



**Penguji : Dr. Maulana Mukhlis. S.Sos. M.I.P**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
*d.n*



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si**  
NIP. 196108071987032001

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 12 Juni 2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 12 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Ike Nurafni

NPM. 1916021002

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Ike Nurafni, dilahirkan di Fajar Bulan Lampung Barat pada tanggal 06 Agustus 2001, yang merupakan anak ketujuh dari tujuh bersaudara, putri dari pasangan Bapak Jalun ( ALM ) dan ibu Ecih Hartati.

Jenjang pendidikan Penulis dimulai dari SDN 01 Puralaksana pada tahun 2007-2012. Setelah lulus, Penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 01 Way Tenong pada tahun 2013-2016 dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMAN 01 Way Tenong pada tahun 2016-2019. Pada tahun 2019 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nilai Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung tahun 2019. Dan penulis mendaftar jalur beasiswa di unila (BIDIKMISI) dan masuk sebagai mahasiswa yang menerima bantuan dari pemerintah jalur BIDIKMISI.

Selama masa perkuliahan di Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila Penulis mengikuti berbagai kegiatan baik akademik maupun non akademik dalam menunjang kapasitas diri Penulis. Penulis mulanya bergabung pada HMJ Ilmu Pemerintahan FISIP Unila. Pada saat menjadi mahasiswa Penulis mengikuti Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tahun 2022 selama 40 hari, penulis mengikuti kegiatan PKL di Provinsi Lampung. Selanjutnya penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2022 selama 40 hari di Kelurahan Belimbing Sari, Kecamatan Jabung, Kabupaten Lampung Timur. Selanjutnya Penulis ikut serta dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung.

## **MOTTO**

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

Man jadda wa jadda

(Siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil)

“Ambisi seseorang tidak boleh melebihi batas kemampuannya”

( Ike Nurafni )

“Tetapi Hasil yang besar membutuhkan ambisi yang besar”

( Ike Nurafni )

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillahirobbil'alamiin* telah Engkau Ridhoi Ya Allah Langkah hamba-Mu,  
sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan

Teriring shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak  
skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat

dan

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada:

Ibunda tercinta

**Ecih Hartati**

Kakakku

**Edeh, Ahmad (ewok), Iwan Hendra Gunawan, Erwan Baihaqi, Maria  
Margaretha, Vickia Susi Handayani.**

Terimakasih untuk saudara-saudara seperjuangan di Jurusan Ilmu Pemerintahan,  
semoga amal kebaikan yang telah dilakukan mendapat balasan dari Allah SWT

Almamater yang Penulis banggakan

**Universitas Lampung**

## SANWACANA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah yang sangat luar biasa, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung Terhadap Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun 2022”** Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan yang baik dan pemimpin kaumnya.

Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung Terhadap Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun 2022”** sebagai salah satu syarat bagi Penulis untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang Penulis miliki. Data yang tersaji dalam skripsi ini masih perlu digali lebih mendalam dan dikonfirmasi kebenarannya secara lebih ilmiah melalui teori yang ada.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Suatu kebanggaan bagi Penulis melalui sanwacana ini mengucapkan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang berkenan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;

3. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
4. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si., selaku Dosen Pembimbing, terimakasih Bapak atas kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis dapat membuat skripsi ini dengan sebaik-baiknya;
5. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos, M.IP., selaku Dosen Penguji terimakasih Bapak atas kritik, saran dan masukannya sehingga Penulis dapat menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik;
6. Bapak Drs. Ismono Handi, M.SI., selaku Dosen Akademik Penulis, terimakasih atas ilmu dan pembelajarannya;
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tidak dapat disebutkan satu persatu, tetapi tidak mengurangi rasa hormat Penulis kepada bapak dan ibu semua. Terimakasih atas dedikasi yang telah engkau berikan kepada Penulis, sehingga Penulis bisa sampai ke posisi saat ini. Terimakasih atas segala yang engkau berikan;
8. Terimakasih kepada Bang Puput yang telah membantu banyak dalam penulisan ini, dari waktu bimbingan dan bantuan agar penulis bisa cepat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Kedua orang tua Penulis, Ayah Jalun (Alm) dan Ibu Ecih Hartati yang selalu mengiringi doa di setiap langkah Penulis;
10. Kepada Kakak Penulis, Edeh, Ahmad (ewok), Iwan Hendra Gunawan, Erwan Baihaqi, Maria Margaretha, Vickia Susi Handayani, terimakasih telah memberikan support serta dukungan kepada penulis;
11. Kepada Iphon Fadhila Erra Karmilus, terimakasih sudah menemani dan membantu dari awal skripsi sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
12. Kepada Keluarga Penulis, mba, abang, ponakan dan saudara-saudaraku terimakasih selalu ada dan mendukung serta selalu menasehati Penulis;
13. Kepada informan Peneliti, Bapak Kusuma Purwarintono, ST., MM selaku Lurah Kedaung (alumni) , Bapak Bochari, SE selaku Lurah Kedaung yang baru, Syahroni Rachman, S.Sos, Maria Rita, S.Sos., Herawati, S.Sos, Rosa

Damayanti, SE, Adil Adi Wijaya, Hendri Apriyansyah terimakasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini ;

14. Kepada Seluruh Staff Bappeda Provinsi Lampung terutama bidang sekretariat atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL).
15. Kepada Bapak dan Ibu Lurah, Staf kelurahan, kepada emak bapak dan kake yang telah memberikan tempat tinggal kepada penulis pada saat (KKN) dan Karang Taruna di Desa Belimbing Sari terimakasih atas waktu, tempat dan ilmu yang telah diberikan kepada Penulis;
16. Kepada Sahabat Penulis, Ayu Vaulanda, Anita Feby, Alfy Lestari, Deadora Kufiana F, Oksa Prima, Nasita, Syifa Salsabila, Syita, Amie, Bembeng, Ka Agung, Mas Agil, Elmi Esalia, Alvina, Cemeh, Hanif, Alya, Faisal, Lusiana, Bayu, Desi Ari, Nanda Sahda, Iko, Can, Dimas Terimakasih telah membuat hari-hari Penulis lebih indah dan berwarna;
17. Kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Akan tetapi Penulis berharap kiranya karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 12 Juni 2023

Penulis,

Ike Nurafni

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Masalah .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
2.1 Konsep Pelayanan .....	11
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.2 Jenis Pelayanan.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.4 Asas Pelayanan.....	22
2.1.5 Prinsip Pelayanan .....	24
2.1.6 Pelayanan Umum.....	26
2.2 Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ) .....	28
2.3 Kerangka Pikir.....	30
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	
3.1 Tipe Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian .....	33
3.3 Fokus Penelitian .....	33
3.5 Informan.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Pengelolaan Data .....	39
3.8 Teknik Analisis Data .....	40

<b>IV. GAMBARAN UMUM .....</b>	
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Kedaung .....	44
4.1.1 Luas Wilayah .....	44
4.1.2 Batas Wilayah .....	45
4.1.3 Kondisi Geografis .....	45
4.1.4 Orbitrasi .....	45
4.1.4 Tingkat Kesuburan Tanah .....	46
4.1.5 Sumber Daya Air .....	46
4.2 Potensi Penduduk .....	46
4.3 Bidang Kesejahteraan Masyarakat .....	50
4.3.1 Tingkat Kesehatan Masyarakat .....	50
4.3.2 Tingkat Kecakupan Perumahan, air bersih, dan sanitasi .....	51
4.3.3 Tingkat Perekonomian Masyarakat .....	51
4.3.4 Tingkat Kesejahteraan Masyarakat .....	51
 <b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	
5.1 Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Tangibles</i> (bukti fisik).....	53
5.1.1 Penampilan Petugas .....	53
5.1.2 Kenyamanan Tempat Tunggu Masyarakat .....	54
5.1.3 Kemudahan Akses dalam Pelayanan .....	55
5.1.4 Kedisiplinan Melakukan Pelayanan.....	57
5.1.5 Kemudahan Akses dalam Pembuatan Surat.....	58
5.1.6 Penggunaan Alat dan Teknologi.....	59
5.2 Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Reliability</i> (kehandalan) .....	60
5.2.1 Kecermatan Petugas dalam Melayani Masyarakat.....	60
5.2.2 Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas.....	61
5.2.3 Kemampuan Petugas Menggunakan Komputer Dan Printer .....	62
5.2.4 Keahlian Petugas dalam Menggunakan Komputer dan Printer.....	64
5.3 Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) .....	65
5.3.1 Merespon Setiap Pelanggan .....	65
5.3.2 Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cepat .....	67
5.3.3 Petugas melakukan Pelayanan dengan Tepat.....	68
5.3.4 Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cermat.....	69
5.3.5 Petugas melakukan Pelayanan dengan Waktu Yang Tepat .....	70
5.3.6 Semua Keluhan Masyarakat Direspon oleh Petugas .....	71
5.4 Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Assurance</i> (jaminan) .....	72
5.4.1 Petugas memberikan Jaminan Tepat Waktu .....	72
5.4.2 Petugas Memberikan Jaminan Biaya .....	73
5.4.3 Petugas Memberikan Jaminan Legalitas .....	74
5.4.4 Petugas Memberikan Kepastian Biaya .....	76
5.5 Kualitas Pelayanan Pada Aspek <i>Empathy</i> (empati) .....	78
5.5.1 Mendahulukan Penetingan Masyarakat .....	78
5.5.2 Petugas Melayani Dengan Sikap Yang Ramah .....	79
5.5.3 Melayani Dengan Sikap Sopan Dan Santun .....	80

5.5.4 Melayani Masyarakat Tanpa Diskriminatif.....	81
5.5.5 Menghargai Setiap Kedatangan Masyarakat.....	82

<b>VI. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	
6.1 Simpulan .....	86
6.2 Saran .....	88

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Jumlah Penduduk Kecamatan Kemiling Menurut Kelurahan 2020 .....	5
2. Kerangka Pikir .....	31
3. Kedisiplinan Pegawai Kelurahan Kedaung .....	54
4. Gedung Kelurahan Kedaung .....	55
5. Persyaratan pembuatan SKTM di Kelurahan Kedaung .....	56
6. Buku Jurnal SKTM Kelurahan Kedaung .....	56
7. Kedisiplinan petugas Kelurahan Kedaung .....	57
8. Komputer dan printer di Kelurahan Kedaung .....	59
9. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat .....	61
10. Kasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.....	63
11. Kasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat dalam pembuatan SKTM...	65
12. Respond kasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat .....	67
13. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat .....	68
14. Linmas kelurahan Kedaung .....	75
15. Kasi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat .....	81
16. Masyarakat membuat SKTM di Kelurahan Kedaung .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung Tahun 2021 .....	6
2. Data Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung Tahun 2022.....	7
3. Informan Penelitian .....	35
4. Nama – Nama Lurah yang menjabat di Kelurahan Kedaung.....	44
5. Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
6. Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung Berdasarkan Jumlah Kartu Keluarga dan Jumlah Rumah.....	47
7. Jumlah Penduduk Menurut Agama.....	47
8. Jumlah Penduduk Menurut Usia.....	48
9. Jumlah Perpindahan Penduduk ( Mutasi Penduduk ) .....	48
10. Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan.....	48
11. Jumlah Penduduk Wajib Belajar 9 Tahun dan Angka Putus Sekolah .....	49
12. Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian .....	49
13. Jumlah Sarana dan Prasarana Pendidikan .....	49
14. Jumlah Sarana Keagamaan.....	50
15. Tingkat Kecakupan Perumahan, Air Bersih, dan Sunitasi .....	50
16. Tingkat Kesejahteraan Masyarakat .....	51
17. Pelayanan SKTM tahun anggaran 2021 .....	52
18. Pelayanan SKTM tahun anggaran 2022.....	52
19. Struktur Organisasi Kelurahan Kedaung.....	64
20. Data Linmas Tahun 2022 .....	74
21. Jumlah Masyarakat Kedaung Penerima SKTM Tahun 2021 .....	76
22. Jumlah Masyarakat Kedaung Penerima SKTM Tahun 2022 .....	77

## DAFTAR SINGKATAN

SKTM	: Surat Keterangan Tidak Mampu
DISDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
GAKIN	: Keluarga Miskin
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LK	: Lingkungan
PIP	: Program Indonesia Pintar
RT	: Rukun Tetangga
SKU	: Surat Keterangan Usaha
SOP	: Standar Oprasional Prosedur

## **I.PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparaturnya sebagai pelayan masyarakat (*public service*) merupakan salah satu tuntutan reformasi. Kualitas dalam pelayanan publik sebagai dasar awal terwujudnya perbaikan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi nilai bagi munculnya rasa percaya terhadap pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban memberikan jaminan pelayanan yang maksimal terkait dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh daya tanggap, kehandalan, kepastian, empati dan wujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbul rasa nyaman bagi masyarakat dalam proses pengelolaan administrasi.

Berkenaan dengan pemerintah maka fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah dalam menjalankannya fungsinya tidak terlepas dari adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Pelayanan publik perlu fokus pada hak masyarakat untuk menerima layanan berkualitas yang pemerintah perlu berikan kepada mereka dalam hal responsivitas pemerintah dalam penyampaian layanan terkait waktu. Solusi manajemen harus mematuhi standar operasi wajar yang ditetapkan dan harus memiliki informasi yang jelas tentang integritas manajemennya dan keandalan petugasnya dalam melayani kantor kelurahan sebagai sebuah organisasi, itu tidak akan berhasil. Penyelenggaraan pemerintahan

pada kepala pemerintahan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan dan hak seluruh warga negara dalam bentuk pelayanan publik yang hanya tersedia melalui instansi pemerintah. Dalam konteks ini, pelayanan publik adalah hak untuk hidup dan kebutuhan individu, yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa hukum, kepastian hukum, dan kebebasan (Misrawati dan Hayati, 2022 : 52).

Kemiskinan adalah masalah yang sangat berat dalam pembangunan yang melanda setiap bangsa. Kemiskinan juga merupakan masalah besar, terutama bagi negara berkembang seperti Indonesia. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mensejahterakan bangsa. Pelayanan publik yang merupakan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang di keluarkan oleh Desa atau Kelurahan lalu diketahui Camat pada rakyat kurang mampu untuk mengajukan permohonan. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan aplikasi, yang bertujuan supaya rakyat kurang mampu pada tingkat daerah suatu kelurahan atau desa menerima donasi dari pemerintah secara merata, sebagai akibatnya donasi tepat sasaran.

Konstitusi Republik Indonesia Tahun 1945 (Konstitusi RI) Pasal 28D Ayat (1) menyatakan, “Setiap orang berhak menerima jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”. Pasal ini telah memberikan pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil bagi setiap orang tanpa membedakan suku, agama atau kedudukan derajat hidupnya, termasuk orang yang tidak mampu, untuk mendapatkan akses terhadap keadilan agar hak-hak mereka atas pengakuan jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum dapat diwujudkan dengan baik.

Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya terus mengalami pembaharuan. Hal ini dikarenakan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan selalu adanya perubahan didalam pemerintah. Penyelenggaraan

dalam pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, ini dimaksudkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan kelurahan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya : layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat tanah, surat kematian dan masih banyak lainnya (Alhogbi, 2017 : 2).

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan suatu bentuk produk hukum, yaitu surat yang dikeluarkan oleh desa/kelurahan untuk keluarga miskin (Gakin). Surat keterangan tidak mampu ini berguna bagi Gakin untuk membantu rakyat memenuhi kebutuhan administrasinya, misalnya keringanan SPP, beasiswa bidik misi, pelayanan tempat tinggal sakit, perawatan dan pengobatan gratis dan kebutuhan lain buat memfasilitasi rakyat yg kurang mampu dirumah sakit yang melayani SKTM/Gakin di daerah. Syarat pembuatan surat keterangan tidak mampu merupakan cara yang harus dipenuhi oleh calon penerima surat keterangan tidak mampu dengan membawa beberapa dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga (KK) dan dokumen lainnya. Mengingat penerima layanan ini sebagian besar adalah masyarakat miskin, tetapi ada fenomena yang terjadi dilapangan masih banyak masyarakat mampu yang memanfaatkan SKTM ini untuk tujuan tertentu. Disatu sisi masyarakat miskin belum mengetahui syarat dan prosedur dalam pembuat SKTM, akibatnya masyarakat yang ingin mengurus pembuatan SKTM merasa kebingungan pada pembuatan surat ini, seharusnya adanya famplet yang ditempel dimading kantor untuk memudahkan calon penerima SKTM memenuhi syarat untuk mendapatkan surat tersebut.

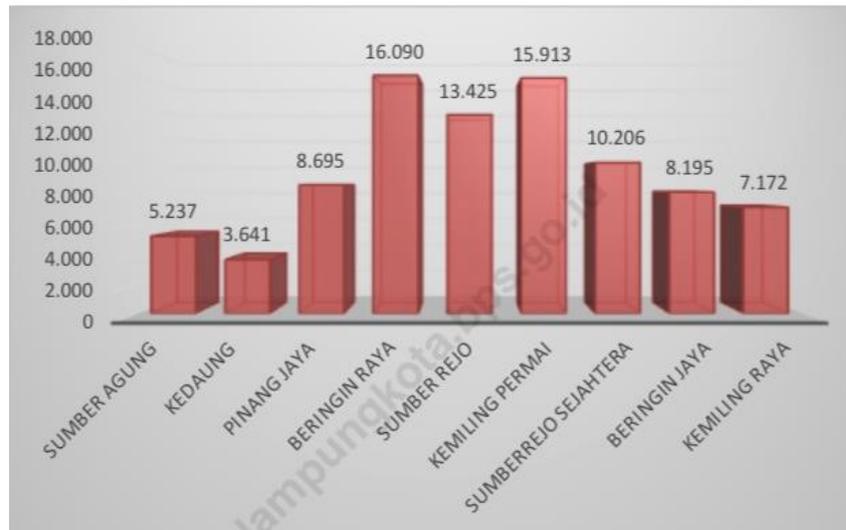
Kualitas pelayanan dapat ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar. Layanan yang paling dasar adalah yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah

yang dikenal sebagai Kelurahan. Pelayanan yang diberikan oleh dinas kabupaten ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: jasa pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, surat keterangan tidak mampu (SKTM), akta harta benda, akta kematian dan masih banyak lagi lainnya Alhogbi, (2017:6).

Salah satu Kelurahan di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung, yaitu di Kelurahan Kedaung, menyediakan pelayanan administrasi dasar. Seperti yang disampaikan sekretaris Lurah Kedaung, pelayanan administrasi dasar dapat dibagi menjadi 2 jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan manajemen administrasi dasar yang hanya berupa surat pengantar yang harus diikuti oleh sub bagian, seperti : pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), tanah, pencatatan kartu keluarga (KK), akta kelahiran.
2. Pelayanan diberikan langsung kepada masyarakat dan tidak diawasi oleh Kecamatan, seperti: mengelola surat kematian dan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Kedaung merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Kemiling yang terletak di tidak jauh dari SPN Kemiling, patut untuk diteliti karena di Kelurahan ini banyak terdapat banyak buruh tani, dengan pendapatan minimal kurang dari satu juta perbulan sehingga hal ini mendorong masyarakat untuk mengurus SKTM untuk meringankan biaya pendidikan dan biaya lainnya. Sejauh ini kelayakan orang miskin ditentukan oleh konvensi, termasuk ikatan keluarga dengan RT setempat, dan RT tidak dapat ditolak jika ada warga yang meminta untuk dimasukkan dalam database kemiskinan, ini harus dilakukan untuk menentukan kelayakan orang miskin yaitu dengan mempertimbangkan beberapa syarat yaitu tingkat pendapatan, tempat tinggal, kehidupan, makanan, pakaian, kesehatan dan pendidikan, masyarakat.



Gambar 1. Jumlah penduduk Kecamatan Kemiling menurut Kelurahan 2020

Sumber : BPS Sensus Penduduk 2020

Untuk mendapatkan SKTM, maka pendapatan kebutuhan dan aset suami atau istri yang bekerja, pendapatan rumah tangga rata-rata bulanan lebih rendah dari UMR (Upah Minimum Regional). Adapun tempat tinggal syarat minimalnya adalah tidak memiliki tempat tinggal tetap yang layak dan rata-rata luas tempat tinggal setiap anggota keluarga kurang dari 8 meter persegi, permasalahan yang ada saat ini adalah banyak dari masyarakat yang terdaftar dalam database adalah masyarakat miskin yang tidak dapat menyewa rumah, tetapi mereka menyatakan dirinya tidak mampu dan harus menerima tunjangan pemerintah.

Keluarga yang tidak dapat memberi makan anggota keluarga 2 (dua) kali sehari dan tidak dapat membeli lauk pauk seperti : daging, telur, ayam, ikan dan susu 1 (satu) kali dalam seminggu. Pada aspek pakaian, keluarga membeli pakaian baru untuk anggota keluarga tidak lebih dari setahun sekali. Dari segi kesehatan, keluarga tidak keterjangkauan pelayanan dasar kepemukiman penduduk, air minum dan masak berasal dari sumur atau mata air terlindung dan tidak perlu buang air besar di mandi cuci kakus (MCK). Aspek pendidikan, tentang pendidikan maksimal kepala rumah tangga adalah tamatan SMP/ sederajat atau lebih tinggi. Dari segi sosial, keluarga sama sekali tidak berpartisipasi dalam kegiatan lingkungan, dan keluarga tidak memiliki semua kartu yang di programkan oleh pemerintah Ediansa, (2018:37).

Tabel.1 Data jumlah penduduk Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung tahun 2021

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

No.	Rt/LK	Laki- Laki	Perempuan	Total	Jumlah KK	Jumlah Rumah
1.	RT.1 LK II	116	108	224	68	63
2.	RT.2 LK II	143	155	298	79	72
3.	RT.3 LK II	75	73	148	45	39
4.	RT.4 LK II	133	117	250	70	60
5.	RR.5 LK II	91	82	173	65	65
	Jumlah	558	535	1.093	327	299

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung Tahun 2021

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling pada tahun 2021 jumlah seluruhnya yaitu 3.826 jiwa, pada jumlah laki-laki dan perempuan yang paling menonjol pada lingkungan I yaitu pada RT 2 LK.I dengan jumlah 570. Dan jumlah kartu keluarga yang paling banyak di RT 2 LK.I menyesuaikan dari jumlah rumah yang ada di RT 2 LK.I dengan jumlah 139. Adanya kesejahteraan yang berbeda antara RT-RT lain RT 2 LK.I diketuai oleh bapak Sarjono, dengan kesejahteraan masyarakat yang bagus dibandingkan dengan RT lain. Ada juga jumlah masyarakat yang sedikit di antara RT-RT lain yaitu pada RT 6 LK I, dengan jumlah masyarat yang minim pada RT 6 bukan karna tidak sejahtera tetapi karna RT 6 masih banyak pemukiman lahan, sehingga di masyarakat yang ada di RT 6 lebih banyak bertani dan mayoritas mempunyai lahan perkebunan. Sedangkan pada Lingkungan II jumlah laki-laki dan perempuan yang paling menonjol pada Lingkungan II yaitu pada RT 2 LK.II dengan jumlah 298. Dan jumlah kartu keluarga yang paling banyak di RT 2 LK.II sebesar 79 kartu keluarga, menyesuaikan dengan jumlah rumah yang paling

banyak yaitu di RT 2 LK.II sebanyak 72 rumah. Diketahui oleh bapak. Santawi dengan kesejahteraan masyarakat yang bagus dibandingkan dengan RT-RT lain.

Tabel.2 Data Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung Tahun 2022

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

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

Sumber : Profil Kelurahan Kedaung Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling pada tahun 2022 jumlah seluruh dilingkungan I yaitu 3.978 jiwa, jumlah yang paling menonjol pada lingkungan I yaitu pada RT 2 dengan jumlah 563 jiwa, jumlah yang kartu keluarga menyesuaikan dengan jiwa yaitu terdapat pada RT 2 dengan jumlah 197 kartu keluarga. Jumlah rumah pada RT 2 yaitu 232 rumah. Diketahui oleh bapak Sarjono sebagai ketua RT 2 lingkungan I. Sedangkan pada Lingkungan II yang paling menonjol yaitu pada RT 2 yang di ketuai oleh Bapak Santawi dengan jumlah 321 jiwa dan dengan jumlah kartu keluarga sebanyak 92 dan rumah sebanyak 82 rumah.

Untuk peneliti bisa membahas lebih luas lagi, terdapat penelitian yang sejenis dengan penelitian ini, berikut akan di jabarkan beberapa contoh penelitian sejenis tentang pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM)

1. Jurnal Tati Kusmayati Yayan Radianto Ari Wibowo (2018) dalam skripsi dengan judul “Pengaruh Pengawasan Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) (Studi kasus di Kelurahan Sukamulya Kecamatan Bungursari Kota Tasikmalaya). “Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa Berdasarkan tanggapan responden terhadap pelayanan Camat Bungursari itu sudah baik. Dan Berdasarkan responden tentang kualitas pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Sukamulya Kecamatan bahwa kualitas pelayanan SKTM di Desa Sukamulya tergolong Sudah berjalan dengan baik. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, lokasi penelitian.
2. Jurnal Purnamasari Ricky Zulfauzan Wijoko Restaliono (2021) dalam skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan masyarakat dikantor Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palngkaraya. ” Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa Pelayanan yang diberikan belum efektif. Hal ini dibuktikan ketika masyarakat harus menunggu dan mencari pihak kelurahan yang bersangkutan. Adapun Hambatan efektifitas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan adalah letak geografis wilayah, biaya yang tinggi, dan jaringan yang tidak ada, sehingga kelurahan Mungku Baru seringkali tidak ada di Kelurahan. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, lokasi penelitian.
3. Jurnal Misrawati Rahmi Hayati (2022) dalam skripsi dengan judul “Kualitas pelayanan Pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari Aspek responsif Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. ” Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa Kualitas pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu bisa dinilai dari aspek respon Kantor Kelurahan Ampah di Kecamatan Dusun Tengah Provinsi Barito Timur, sudah dikategorikan berkualitas. Dan hasil analisis data disimpulkan bahwa variabel kualitas yang sesuai untuk menentukan evaluasi kebijakan program- program kelurahan Mungku Baru sudah terlaksana dengan baik. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, lokasi penelitian.

4. Jurnal Denny Chandra Pratama Meilinawati (2017) dalam skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. “Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SKTM di Desa Wonokromo dapat dilihat dari hasil evaluasi masyarakat terhadap kinerja aparat desa Wonokromo (baik).Namun menurut masyarakat, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan pada beberapa metrik, antara lain : Tingkat biaya pelayanan dan kecukupan keamanan rencana pelayanan, masih perlu ditingkatkan. Hasil evaluasi masyarakat bisa dijadikan referensi meningkatkan pelayanan desa Wonokromo agar kualitas pelayanan desa Wonokromo semakin meningkat kedepannya. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, lokasi penelitian.

5. Jurnal Nela Fahmiyati Nurudin Siraj RM. Hario Baloto (2020) dalam skripsi dengan judul “Koordinasi Camat dalam pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon. “Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa Mengkoordinir Camat dalam pelayanan pemerintahan Menerbitkan surat keterangan tidak mampu (SKTM) koordinasi adalah pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dalam suatu organisasi, dan berbagai upaya harus dilakukan untuk berhasil mencapai tujuan tersebut. Pelayanan pengurusan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) merupakan persyaratan yang dapat menunjukkan ruang lingkup ketentuan tersebut, untuk melayani masyarakat. Semakin baik layanannya, semakin banyak orang akan menyukainya dan menjadi pelayanan berjalan efektif dan efisien. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, lokasi penelitian.

Upaya Kelurahan Kedaung untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada, bagaimana upaya lurah bisa membina dan mengoptimalkan waktu kerja para pegawai yang ada di Kelurahan Kedaung, agar pelayanan bisa berjalan sesuai dengan jam kerja pegawai.

Sedangkan perbedaan peneliti sebelumnya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Subjek dalam penelitian sebelumnya adalah pengawasan dari kecamatan dalam pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM), sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi subjeknya adalah Kelurahan Kedaung.
2. Fokus dalam penelitian sebelumnya adalah Peran Camat sedangkan pada penelitian ini fokus penelitiannya pada aparat Kelurahan Kedaung.
3. Lokasi dalam penelitian sebelumnya diluar pulau sumatera, sedangkan dalam penelitian ini berlokasi di Kelurahan Kedaung.

Berdasarkan uraian pada latar belakang , maka penulis mengambil judul penelitian tentang Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung Terhadap Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu Tahun (2022)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung Terhadap Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun 2022 ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung Terhadap Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun 2022

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara Akademis  
Hasil penelitian ini merupakan salah satu kajian Ilmu Pemerintahan, khususnya pada kajian pelayanan publik.
2. Secara Praktis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan pemikiran bagi aparat Kelurahan dan masyarakat dalam melakukan pelayanan kelayakan surat keterangan tidak mampu (SKTM).

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Konsep Pelayanan**

#### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler 2010, pengertian pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan harta benda, yang produksinya terkait dengan produk fisik, dapat dikaitkan atau tidak. Pelayanan adalah tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai kepuasan konsumen.. Kotler juga menyatakan bahwa perilaku ini dapat terjadi baik sebelum maupun setelah terjadinya pelayanan. Pelayanan adalah kuncinya Sukses dan keberhasilan dalam fungsi usaha atau aktivitas layanan. Ketika pelayanan selesai, peran itu menjadi lebih besar dan lebih penting Misrawati dan Hayati, (2022:5)

Dasar teori untuk pelayanan publik yang ideal menurut paradigma baru pelayanan publik, yaitu: pelayanan publik harus menanggapi kepentingan dan nilai publik yang berbeda apa yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan berbagai negosiasi dan penyusunan kepentingan warga negara dan asosiasi komunitas dan kelompok Mahsyar, (2011:84).

Menurut Hardiyansah dalam Suandi, (2019:15) Ini mendefinisikan pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam mendukung penyediaan dan administrasi, baik dalam bentuk barang atau jasa. Karena pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, maka proses pelayanan itu teratur dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan penerima dan penyedia layanan.

Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas diperlukan pimpinan tertinggi birokrasi pemerintah dan seluruh anggotanya untuk terlibat dan terlibat untuk kesejahteraan masyarakat. Komitmen yang besar terhadap kualitas membutuhkan minimalisasi gangguan dalam pelayanan publik. Komitmen adalah kunci utama (titik awal) untuk tindakan anda selanjutnya. Komitmen pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik tergambar dari penetapan MENPAN Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 tentang Pedoman Penilaian dan Pemberian Citra Pelayanan yang Baik sebagai Unit Pelayanan Percontohan. Evaluasi ini bertujuan untuk memobilisasi sumber daya untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas pemberian layanan dan untuk merangsang dan memotivasi unit layanan untuk dipilih menjadi unit layanan percontohan untuk diikuti oleh unit layanan lainnya Dwimawanti, (2004:112).

#### 2.1.2 Jenis Pelayanan

Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada karakteristik dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan dan produk pelayanan yang dihasilkan. Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. pelayanan administratif: Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.
2. pelayanan barang : Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. pelayanan jasa : Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya

Menurut Kumorotomo dalam Dwiyanto (2008:96) bahwa; pelayanan publik dapat menyangkut berbagai bidang, diantaranya bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, perumahan, kesejahteraan sosial, gizi, listrik, kebutuhan pangan pokok, Begitu luas ruang lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sehingga semua orang mau tidak mau harus menerima bahwa intervensi birokrasi melalui pelayanan publik itu absah adanya. Pendapat di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah kepada warganya terdiri dari berbagai bidang kehidupan masyarakat, diantaranya;

- a. Pelayanan bidang pendidikan.
- b. Pelayanan bidang kesehatan.
- c. Pelayanan dibidang transportasi.
- d. Pelayanan kesejahteraan sosial.
- e. Pelayan kebutuhan gizi.
- f. Pelayanan kebutuhan akan air minum.
- g. Pelayanan kebutuhan masyarakat untuk listrik dan energi.
- h. Pelayanan bidang pertanian.
- i. Pelayanan bidang peternakan.
- j. Pelayanan bidang perekonomian, dan lain-lain Maulidiah, S , (2014:33).

Lebih lanjut dinyatakan oleh Kumorotomo dalam Dwiyanto (2008;206) bahwa; karena itu tuntutan-tuntutan terhadap para aparatur pemerintah pada lembaga birokrasi pemerintah seringkali dapat muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur dari lembaga birokrasi pemerintah tersebut dalam proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya sendiri. Untuk memperoleh pelayanan publik yang sederhana saja, pengguna jasa (masyarakat) seringkali dihadapkan pada permasalahan-permasalahan atau kesulitan-kesulitan teknis yang terkadang terlalu mengada-ngada atau terlalu dibesar-besarkan. Sudah sering kita semua menyaksikan berbagai pandangan umum tentang antrean

panjang orang-orang yang dalam hal membayar rekening listrik di Perusahaan Listrik Negara (PLN), membayar pajak di kantor pelayanan pajak, atau membayar angsuran kredit rumah. Kekesalan dari para pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena untuk membayar saja mereka harus antri dalam waktu yang relatif lama dan dari sisi prosedurnya pelayanan yang diberikan juga sering kali terlihat bersifat rumit atau panjang, apalagi untuk menerima hak atau pelayanan yang berkualitas Maulidiah, S. (2014:33).

### 2.13 Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis, Booms, dan Chandra (2005:1253), kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta untuk mencapai kepuasan konsumen itu sendiri. Kotler juga menyatakan bahwa perilaku ini dapat terjadi selama transaksi, pra-transaksi, dan pasca transaksi. Pelayanan yang baik umumnya mengarah pada kepuasan yang tinggi dan pembelian berulang yang sering.

Menurut Setijaningrum, E, (2009:13) Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Gaspersz, (2001:28), menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan masyarakat. dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 bahwa didalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lembaga Administrasi Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, yaitu harus meliputi beberapa hal berikut :

1. Kesederhanaan : prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian : adanya kejelasan dan kepastian mengenai
  - a. prosedur atau tata cara pelayanan.
  - b. persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan *administrative*
  - c. unit kerja dan atau pejabat yang berwenangan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  - d. rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan
  - e. jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan : proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan , dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan : prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu atau tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi
  - a. persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
  - b. dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - a. nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
  - b. kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
  - c. ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata cakupan jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
9. Kuantitatif
  - a. jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan menunjukkan adanya peningkatan.
  - b. lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan.

- c. penggunaan perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat
- d. frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja / kantor pelayanan yang bersangkutan Setijaningrum, E (2009:17)

Menurut Tjiptono, (2012:66) kualitas merupakan keadaan dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga definisi kualitas layanan mencerminkan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan dapat diartikan sebagai ketepatan penyampaian, keseimbangan pertemuan. harapan konsumen. Selain itu, Tjiptono, (2012:66) kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima/diterima dengan harapan/pelayanan yang diinginkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan, katanya dapat memutuskan. Apabila pelayanan yang diterima ternyata sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan, dan apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik. berkualitas tinggi, jika tidak, layanan yang diterima buruk dan lebih rendah dari yang diharapkan. Kualitas layanan dianggap buruk jika diharapkan.

Kualitas adalah kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Tjiptono (2001). Hal ini memungkinkan konsep kualitas pelayanan dimaknai sebagai upaya memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen Misrawati dan Hayati, (2022:56)

Menurut Chiptono, (2007:38) Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen atau pelayanan yang sebenarnya diterima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan dengan atribut pelayanan. Jika pelayanan yang diterima atau diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan masyarakat maka kualitas pelayanan dianggap sangat

baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan Hardiyansyah (2011:79)

Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman dkk memiliki lima dimensi pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya serta memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan publik.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramatahman personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Serta tidak melakukan pungutan liar dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Masing-masing dimensi pelayanan publik Purba, M. P. (2021:11), memiliki indikator- indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi dalam pelayanan. Terdiri atas indikator :

- a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kualitas pelayanan publik berupa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya, serta memuaskan. Terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Para pegawai memberikan tanggapan secara cepat, tepat dan memuaskan atas usul dan permintaan publik. Terdiri atas indikator :

- a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas/aparatur.

4. *Assurance* (jaminan) para pegawai memberikan jaminan kepada konsumen.

terdiri atas indikator :

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

### 5. *Emphaty* (empati)

Para pegawai mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan. Terdiri atas indikator :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
- b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah.
- c. Melayani dengan sikap yang sopan dan santun.
- d. Melayani tanpa diskriminatif.
- e. Menghargai setiap pelanggan.

Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Dalam kaitannya dengan sumberdaya manusia, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Disamping itu, petugas pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk perwujudan eksistensi birokrasi negara. Wajah birokrasi tercermin dari sikap dan perilaku aparatur dalam melayani masyarakat. Pergeseran paradigma pelayanan yang lebih berorientasi pada pelanggan/masyarakat harus dimanfaatkan sebagai nilai yang melekat pada jiwa instansi pemerintah dan tercermin dalam sikap dan tindakan instansi tersebut dalam melayani masyarakat. Tindakan, pertunjukan, atau perdagangan yang menunjukkan pentingnya penerima layanan yang secara aktif terlibat dalam menciptakan atau memberikan proses layanan itu sendiri Warella, 1997 Dalam Dwimawanti, (2004:60).

Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Ketepatan waktu penyampaian
2. ketepatan pelayanan
3. kesopanan dan keramahan dalam penyampaian pelayanan
4. Tanggung jawab

5. Kelengkapan cakupan layanan dan ketersediaan fasilitas
6. Ketersediaan Layanan
7. Variasi Model Layanan
8. Layanan Pribadi
9. Kenyamanan Sampara Lukman, 1999 dalam Dwimawanti, (2004:114).

Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh karakter dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, aparat pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek di atas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dari definisi kualitas pelayanan dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kompetensi, keramahan dengan tujuan sikap dan cara penyampaian pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Pendekatan kualitas layanan yang banyak digunakan sebagai acuan dalam riset kualitas layanan yang dikembangkan oleh (Parasuramaan, Zeithmhl, dan Berry) dalam serangkaian studi branding di enam area layanan Atmaja, (2018:89)

#### 2.1.4 Asas Pelayanan

Asas-asas Pelayanan menurut UU No. 30 Tahun 2014 Terkait penyelenggaraan Administrasi pemerintahan, asas yang memberikan prinsip pelayanan tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan perundang-undangan Maros dan Juniar, (2016:112)

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Akuntabilitas, pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan menurut undang-undang.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik harus merespon kondisi dan kemungkinan penyedia layanan dan penerima layanan, dan dalam melakukannya dengan prinsip ekonomi dan efektivitas.
3. Partisipatif, mendorong partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan mereka.

4. Non diskriminasi (kesetaraan) pemberian pelayanan publik harus non-diskriminatif dalam arti tidak diskriminatif berdasarkan suku, ras, agama, golongan, status sosial dan ekonomi.
5. Keseimbangan hak dan kewajiban penyediaan dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum.
2. Kepastian hukum.
3. Kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Keprofesionalan.
6. Partisipatif.
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif.
8. Keterbukaan.
9. Akuntabilitas.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu.
12. Kecepatan, kemudahan.
13. Keterjangkauan.

Menurut Maryam, (2016:19) Ada beberapa prinsip yang harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan pemerintah.

1. Empati pelanggan, pegawai yang menangani masalah perizinan dari penyedia jasa perizinan harus bisa berempati dengan masyarakat yang menggunakan jasa tersebut.
2. Pembatasan prosedural, prosedurnya harus sesingkat mungkin agar konsep dapat diterapkan secara praktis.
3. Kejelasan prosedur pelayanan, proses layanan harus sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada komunitas pengguna layanan.

4. Minimalkan persyaratan layanan, persyaratan penyediaan layanan harus dijaga serendah mungkin dan terbatas pada apa yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan wewenang, hak-hak pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa harus dibuat sejas mungkin dengan membuat bagan tugas dan alokasi hak.
6. Transparansi biaya, biaya layanan harus dijaga serendah mungkin dan setransparan mungkin.
7. Jadwal dan durasi layanan terjamin, jadwal dan jangka waktu keaktifan juga harus diatur agar masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak ada kekhawatiran.
8. Minimalkan bentuk, bentuk ini harus dirancang secara efisien untuk membuat bentuk majemuk (bentuk yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan).
9. Maksimalkan masa pakai izin, untuk mencegah orang terlalu sering mengajukan izin, masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Klarifikasi hak dan kewajiban penyedia dan pelanggan, hak dan kewajiban penyedia dan pelanggan harus secara jelas menetapkan dan memberikan aturan mengenai sanksi dan ganti rugi.
11. Efektifitas penanganan pengaduan, pelayanan yang baik harus menghindari keluhan sebanyak mungkin. Namun, jika masyarakat memiliki keluhan, pegawai harus mengembangkan mekanisme untuk memastikan bahwa keluhan masyarakat dapat ditangani secara efektif sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

#### 2.1.5 Prinsip Pelayanan

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan cenderung sesuai dengan keinginan masyarakat dan pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan pelayanan yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Wewenang Lembaga Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, sekurang-kurangnya memuat unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kesederhanaan dalam arti prosedur hukum publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini meliputi kejelasan mengenai:
  - a. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. satuan kerja atau pejabat dengan wewenang dan tanggung jawab yang ditetapkan.
  - c. Penyelesaian pengaduan, masalah, sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Rincian biaya utilitas dan prosedur pembayaran.
4. Kepastian sementara, yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu yaitu ketepatan, produk pelayanan publik akan diterima dengan benar, baik dan legal.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik menyampaikan keamanan dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, kepemimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan atau permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Keutuhan sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan penunjang lain yang sesuai, termasuk penyediaan.
8. Aksesibilitas, yaitu serta fasilitas pelayanan yang memadai, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan teknologi.
9. Disiplin, kesopanan penyedia jasa harus memberikan pelayanannya dengan disiplin, sopan santun, kebaikan dan kejujuran.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus rapi, nyaman, ruang tunggu yang bersih rapi, dan lingkungan yang asri dan sehat, dan fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat ibadah.

Dari uraian diatas, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah berupa barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau sehubungan dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan berdasarkan asas - asas pelayanan. (Maryam, 2016:35)

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif.
2. Cermat.
3. Santun dan ramah.
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
5. Profesional.
6. Tidak mempersulit.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki.
14. Sesuai dengan kepantasan.
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

#### 2.1.6 Pelayanan Umum

Pelayanan umum selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan administratif pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat

tanda nomor kendaraan bermotor (Stnk), izin mendirikan bangunan (Imb), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan jasa pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial atau *social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan Ktp, Sim, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatankegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

## 2.2 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) khusus untuk orang-orang yang diklasifikasikan sebagai masyarakat tidak mampu dan miskin. Tujuan dari program ini adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesehatan semua orang, dan sumbangan ditanggung oleh pemerintah. Tujuan pemerintah menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah untuk mengurangi beban keluarga kurang mampu sehingga keluarga kurang mampu dapat menyalurkan bantuan sosial, memberikan pendidikan kepada anak-anak kurang mampu, berobat, mencari beasiswa, dan mengakses listrik. Kini tidak ada alasan untuk tidak mengenyam pendidikan karena pemerintah telah membantu keluarga miskin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Syaputra, (2021:43).

SkTM merupakan bentuk pengendalian penduduk yang dikeluarkan oleh kelurahan dan legitimasinya berada di bawah kewenangan lurah. sktm menyatakan orang tidak mampu (miskin), sehingga Sktm biasanya digunakan sebagai syarat pembebasan biaya kesehatan atau pendidikan dll.

### a. Kriteria Penerimaan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Seperti yang disebutkan Beberapa persyaratan untuk menyertai permohonan bantuan hukum. Prosedur pelayanan operasional standar untuk mendapatkan Sktm, biasanya digunakan di kecamatan atau desa. Masyarakat yang menerima Sktm ternyata berasal dari keluarga miskin. Selain itu, alamat di KTP harus sesuai dengan tempat tinggal keluarga. Untuk mendapatkan SKTM, keluarga miskin harus Buat fotokopi KK dan aslinya, serta fotokopi KTP dan aslinya. Dokumen ini disampaikan kepada pimpinan RT yang meminta surat pengantar bagi masyarakat miskin. Surat pengantar dari RT kemudian dibawa ke lurah atau kantor desa beserta fotokopi KTP dan KK sampai ke kepala desa atau kepala desa.

Dalam menerbitkan SKTM dapat berpedoman pada kriteria kondisi buruk, menurut kriteria Badan Pusat Statistik (BPS). Badan tersebut mendefinisikan kemiskinan dalam hal pengeluaran per orang per hari. Dalam konteks ini,

pengangguran dan pendapatan rendah dianggap sebagai penentu standar ini. Menurut BPS, terdapat 14 kriteria kemiskinan dan suatu rumah tangga dikatakan miskin jika minimal 9 dari 14 kriteria tersebut terpenuhi. Kriterianya adalah:

1. Luas lantai hunian kurang dari 8 meter persegi per orang.
2. Jenis lantai hidup ini terbuat dari tanah, bambu, kayu murah.
3. Bambu, rumbia, unit dinding kayu kelas rendah atau jenis dinding tanpa plester.
4. Tidak ada fasilitas buang air besar/bersama dengan rumah tangga lain.
5. Sumber cahaya rumah tidak mengkonsumsi daya.
6. Sumber air minum berasal dari sumur tidak terlindung, sungai, air hujan
7. Bahan bakar memasak sehari-hari adalah kayu bakar, arang dan minyak tanah.
8. Makan daging/susu/ayam hanya seminggu sekali.
9. Hanya bisa membeli satu pakaian baru dalam setahun.
10. Hanya bisa makan sekali atau dua kali sehari.
11. Biaya pengobatan di Puskesmas atau Poliklinik tidak dapat dibayarkan.
12. Sumber pendapatan rumah tangga adalah petani dengan luas petak 500 meter persegi, petani, nelayan, Buruh bangunan, buruh perkebunan atau pekerjaan lain dengan penghasilan bulanan kurang dari Rp 600.000,00 (600.000).
13. Pendidikan tertinggi kepala rumah tangga bukan Slta non Sd.
14. Tidak memiliki tabungan barang yang mudah jual minimal Rp 500.000.000,00

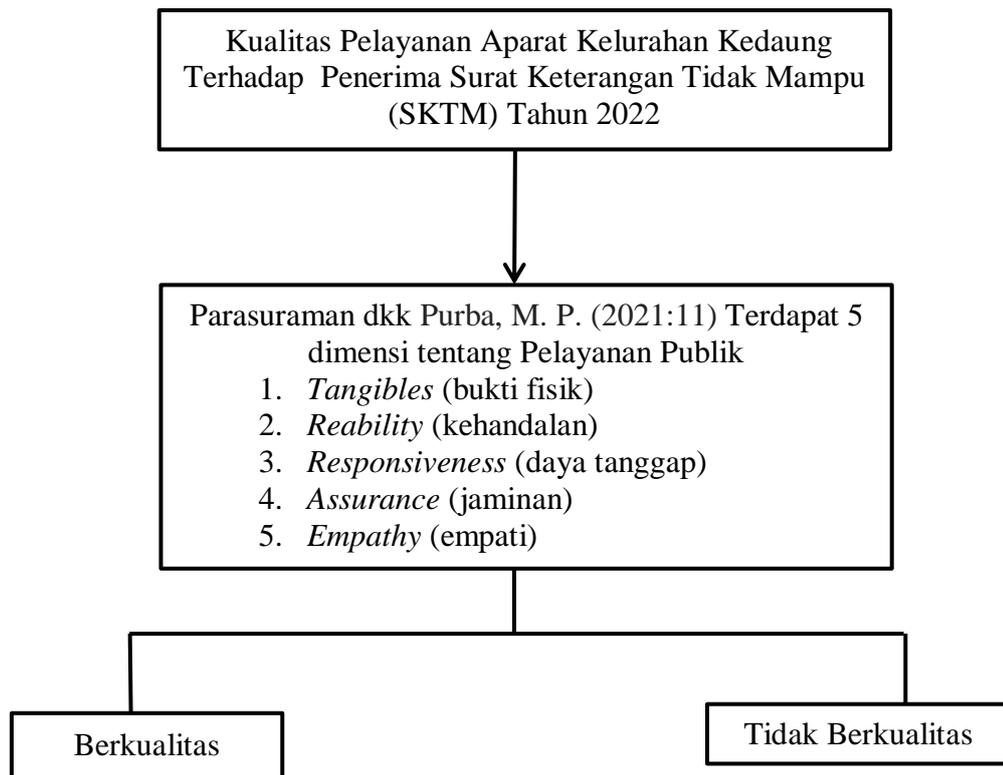
Setelah mendapat SKTM dari kepala desa, surat itu dapat diserahkan ke kantor bantuan hukum yang bertanggung jawab. Dalam proses litigasi, SKTM dapat dibawa ke lembaga bantuan hukum untuk mendapatkan bantuan gratis dan meminta negara untuk mengurangi atau menghilangkan biaya pengadilan Libra dan Arifalina, (2018:358)

### 2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran digunakan untuk mempermudah memahami maksud dan tujuan dari penelitian yang akan diteliti. Sebagaimana yang dijelaskan pada tinjauan pustaka peneliti ingin melihat adanya fenomena yang menarik pada Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung Terhadap Penerima Surat Keterangan Tidak mampu (SKTM) Tahun 2022, Pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan langsung dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Berbagai pelayanan ada dalam Kelurahan Kedaung salah satunya adalah pembuatan pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Surat keterangan tidak mampu atau yang sering disebut dengan Sktm merupakan surat yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan atau desa bagi keluarga miskin untuk mendapatkan kemudahan dalam kehidupannya baik di bidang sosial, kesehatan, perekonomian, dan pendidikan. Namun, seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat mengenai kemerosotan kinerja aparat kelurahan dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik.

Maka dari itu untuk peneliti agar terlihat terarah secara baik, peneliti akan melihat sebuah proses pelayanan publik yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Selanjutnya peneliti akan melihat apakah dalam proses pelayanan publik tersebut menggunakan atau tidak menggunakan kelima indikator tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dibuat kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian kualitatif berdasarkan filsafat post positivisme yang menganggap segala sesuatu bersifat holistik menyeluruh, belum tentu dapat diamati dan diukur. Pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan mengungkapkan/mendeskripsikan suatu gejala atau fenomena secara spesifik dan detail tanpa adanya proses pengukuran. Terdapat 5 macam metodologi penelitian yang termasuk pendekatan kualitatif, yaitu :

1. *Phenomenology*, Rancangan penelitian dengan mendeskripsikan pengalaman manusia terhadap suatu fenomena yang dijelaskan oleh partisipan.
2. *Grounded Theory* Rancangan penelitian untuk memperoleh suatu teori baru yang bersumber dari pandangan-pandangan partisipan.
3. *Ethnography*, Rancangan penelitian untuk menyelidiki pola perilaku, bahasa, dan tindakan dari suatu kelompok kebudayaan di lingkungan yang alamiah.
4. *Case Study*, Rancangan penelitian dengan cara mengembangkan analisis yang mendalam suatu kasus, dan peristiwa.
5. *Narrative*, Rancangan penelitian tentang kemanusiaan dengan menceritakan secara naratif kehidupan individu atau suatu kelompok Abdillah, (2019:12)

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian kualitatif dalam bentuk deskriptif. Merujuk pada pendapat yang dikemukakan Fraengkel, dkk (Suharsaputra, 2012) Menyatakan bahwa penelitian yang mengkaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi atau material disebut penelitian kualitatif, dengan penekanan kuat pada deskripsi menyeluruh dalam menggambarkan rincian segala sesuatu yang terjadi pada suatu kegiatan atau situasi. Berkaitan dengan judul yang diambil, peneliti ingin mendeskripsikan dan menjelaskan situasi yang terjadi pada

pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung Yopiannor, (2017:34).

Moleong, (2010:10) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah proses memahami dan mengamati fenomena. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif karena ingin menjelaskan skripsi secara rinci tentang Pelayanan aparat Kelurahan Kedaung terhadap penerima surat keterangan tidak mampu (SKTM) dalam pelayanan publik. Peneliti juga ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan yang dikaji dalam skripsi Peneliti. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini merupakan data deskriptif sehingga penelitian ini tidak bisa diwakili dengan angka atau statistika.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian bertujuan untuk memfokuskan dari hal-hal yang akan diteliti. Pada penelitian kali ini dilakukan di Kelurahan Kedaung, tepatnya di Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung alasan dipilihnya pemilihan lokasi pada penelitian ini yaitu, banyaknya Kelurahan yang ada di Bandar Lampung, membuat saya tertarik untuk meneliti salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Kemiling, yaitu Kelurahan Kedaung.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Penetapan fokus penelitian telah ditetapkan berdasarkan kerangka konsep yang telah peneliti tulis di tinjauan pustaka, yaitu akan melihat pelayanan publik di Kelurahan Kedaung dengan beberapa indikator yakni:

1. *Tangible* (bukti fisik)
  - a. Penampilan petugas
  - b. Kenyamanan tempat tunggu masyarakat.
  - c. Kemudahan akses dalam proses pelayanan.
  - d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan.
  - e. Kemudahan akses dalam pembuatan surat .
  - f. Penggunaan alat atau teknologi

2. *Reliability* (kehandalan)

- a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat Kelurahan Kedaung.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas dalam pemberian persyarakat yang harus di penuhi oleh masyarakat.
- c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan komputer dan printer dalam proses pelayanan.
- d. Keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan komputer dan printer dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

- a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas atau aparatur.

4. *Assurance* (jaminan) Para pegawai memberikan jaminan kepada konsumen.

Terdiri atas indikator :

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

5. *Emphaty* (empati)

- a. Mendahulukan kepentingan masyarakat.
- b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah.
- c. Melayani dengan sikap yang sopan dan santun.
- d. Melayani masyarakat tanpa diskriminatif.
- e. Menghargai setiap kedatangan masyarakat.

Setelah dilihat pelayanan publik melalui 5 (lima) indikator tersebut, selanjutnya melihat apakah pelayanan publik di Kelurahan Kedaung sudah mencapai 5 indikator diatas atau belum.

### 3.4 Informan

Penelitian kualitatif ini membutuhkan narasumber. Informan dalam penelitian ini sama dengan peneliti. Diharapkan narasumber dapat memberikan informasi yang memudahkan jawabannya Pertanyaan tentang topik penelitian yang sedang diteliti. Informan umumnya seseorang atau aktor yang benar-benar memahami masalah yang sedang ditangani dalam penelitian. Untuk itu, pemilihan penyediaan informan tidak dapat dilakukan secara acak. Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah Target sampling, dimana informan dipilih berdasarkan kriteria persyaratan.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel.3 Data Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Bochari, SH	Lurah
2.	Rosa Damayanti, SE	Kasi Pembangunan & Pemberdayaan masyarakat
3.	Sudarjo	Kepala Lingkungan I
4.	Tarsan	Kepala Lingkungan II
5.	Novi	masyarakat penerima Sktm
6.	Santawi	Masyarakat Penerima Sktm

Sumber : Data diolah Oleh Peneliti Tahun 2023

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara yang berbeda dalam penelitian ini, antara lain :

#### 1. *Interview* (wawancara)

Wawancara atau *interview* adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan yang dilakukan melalui komunikasi verbal untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya yang dilakukan oleh dua 3-4 orang atau

lebih. Wawancara menurut Cresweel (2017:254) “dalam wawancara kualitatif peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat langsung dalam *focus grup interview* (wawancara dalam kelompok tertentu).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Proses wawancara dilakukan berdasarkan dengan teori yang dipakai. Dalam penelitian ini proses wawancara dilakukan untuk memperoleh beberapa data, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik), data yang di ambil dari indikator ini yaitu tentang penampilan petugas, kenyamanan tempat tunggu masyarakat, kemudahan akses dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses dalam pembuatan surat, penggunaan alat atau teknologi.
2. *Reliability* (kehandalan), Data yang diambil dari indikator ini yaitu tentang kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas dalam pemberian persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan komputer dan printer dalam proses pelayanan, keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan komputer dan printer dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), Data yang di ambil dari indikator ini yaitu tentang merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas atau aparatur.

4. *Assurance* (jaminan), Data yang di ambil dari indikator ini yaitu tentang petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan kepatian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (empati), Data yang di ambil dari indikator ini yaitu tentang mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap yang sopan dan santun, melayani masyarakat tanpa diskriminatif, menghargai setiap kedatangan masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan Lurah, Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Ketua Lingkungan I, Ketua Lingkungan II, masyarakat Kelurahan Kedaung Kecamatan kemiling Kota Bandar Lampung

Peneliti telah melakukan turun lapangan beberapa kali untuk melakukan wawancara di Kelurahan Kedaung. Wawancara yang peneliti lakukan menggunakan wawancara mendalam dan direkam dengan bantuan HandPhone Iphone XR dan dicatat dalam buku catatan pribadi. Berikut deskripsi proses wawancara yang peneliti lakukan beserta dengan Informan yang diwawancarai:

1. Pada tanggal 20 Januari 2023 peneliti mewawancarai Ibu Rosa Damayanti, SE sebagai Ketua Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat pada pukul 09.00-11.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.
2. Pada tanggal 25 Januari 2023 peneliti mewawancarai Bochari, SH sebagai Lurah di Kedaung, pada 09.45-12.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.
3. Pada tanggal 27 Januari 2023 peneliti mewawancarai Sarjono sebagai Ketua Lingkungan I, pada 08.00-10.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.
4. Pada tanggal 27 Januari 2023 peneliti mewawancarai Tarzan sebagai Ketua Lingkungan II, pada 10.00-12.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

5. Pada tanggal 31 Januari 2023 peneliti mewawancarai Novi sebagai masyarakat pembuat surat keterangan tidak mampu (SKTM), pada 08.30-10.30 WIB dengan hasil wawancara terlampir.
6. Pada tanggal 31 Januari 2023 peneliti mewawancarai Santawi sebagai masyarakat pembuat surat keterangan tidak mampu (SKTM), pada 10.30-12.15 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Hasil wawancara ini telah di analisis oleh peneliti menyatakan pelayanan aparat kelurahan kedaung dalam penerima surat keterangan tidak mampu (SKTM) tahun 2022.

## 2. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Menurut Bactiar 1980 dalam Nurdin dan Sri Hartati, (2019:173) “diperlukan cara yang relatif murah dan prosedur metodologis sederhana bagi suatu penelitian berkualitas, metode observasi dalam kondisi seperti ini sangat membantu”. Jadi, teknik observasi sangat membantu para peneliti dalam penelitian yang dilakukannya.

Hasil kegiatan observasi ini bisa berupa foto atas peristiwa tersebut. Dalam melakukan observasi peneliti juga diwajibkan untuk menjaga jarak guna menghindari kesalahan secara sistematis. Pada Kamis, 22 Desember 2022 Peneliti melakukan observasi secara langsung dan mengamati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat Surat Keterangan Tidak mampu (SKTM) di Kelurahan Kedaung. Dalam penelitian kali ini peneliti datang langsung untuk melihat aktivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Adapun alat perolehan data yang digunakan adalah kamera untuk mendokumentasikan pada saat observasi, dan buku catatan.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi menurut Creswell (2017:255) “Selama proses penelitian, peneliti juga bias mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif (*qualitative documents*). Dokumen ini bisa berupa document public (misalnya koran, makalah, laporan kantor) ataupun document privat (misalnya buku harian, diary, surat, email)” Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020:47).

Pengumpulan data dengan metode ini dilakukan dengan melihat sumber literatur dokumen-dokumen yang berhubungan dengan judul pada penelitian ini, seperti dokumen, catatan, buku majalah agenda dan sebagainya. Metode ini dilakukan guna melengkapi data dari hasil pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

Berikut dokumen yang peneliti dapatkan dari hasil riset peneliti antara lain:

1. Dokumen Profil Kelurahan Kedaung
2. Dokumen Buku jurnal Sktm Kelurahan Kedaung
3. Dokumen bersama beberapa narasumber
4. Dokumen mengenai fasilitas di Kelurahan Kedaung

### 3.6 Teknik Pengelolaan Data

#### a. *Editing* data

*Editing* data teknik ini digunakan untuk proses pengolahan data yang sudah diedit untuk menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitas dalam rangka untuk tahap selanjutnya. Peneliti mengolah data kembali dari hasil wawancara dengan memeriksa kembali transkrip wawancara, apakah masih terdapat kesalahan dalam melakukan pengisiannya, tidak tepat, atau terdapat keterangan fiktif. Mengolah kegiatan observasi yaitu peneliti mengumpulkan data-data yang menarik dari hasil pengamatan sehingga dapat ditampilkan dengan baik.

#### b. Interpretasi data

Pada tahap ini peneliti menggabungkan hasil analisis data yang diperoleh dibedakan berdasarkan kriteria dan pertanyaan, atau hal khusus lainnya. Pada tahap ini dilakukan untuk mencari makna dan hasil penelitian dengan jalan tidak hanya menjelaskan atau menganalisis data yang diperoleh, tetapi data diinterpretasikan untuk kemudian mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian. Setelah data terkumpul dan diedit oleh peneliti, peneliti mencoba untuk menginterpretasikan data yaitu dengan mencocokkan atau menggabungkan antara hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian dianalisis dan dibahas sehingga peneliti menghasilkan kesimpulan sebagai hasil dari penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis memiliki makna pemisahan atau pemeriksaan yang teliti. Dengan sederhana dapat dipahami bahwa analisis merupakan upaya menganalisa atau memeriksa secara teliti terhadap sesuatu. Didalam penelitian, analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan membahas dan memahami data untuk menemukan makna, tafsiran dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian Feni, (2021:27)

Analisis data dapat juga diartikan sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah dan mengolahnya ke dalam sebuah susunan yang sistematis dan bermakna Sirajuddin Saleh, (2017:74). Maka dari itu hal yang harus diperhatikan dalam analisis data yaitu:

1. Pencarian data merupakan proses lapangan dengan persiapan pralapangan.
2. Setelah mendapatkan hasil penemuan dilapangan, data tersebut ditata secara sistematis.
3. Menyajikan temuan yang diperoleh dari lapangan.
4. Melakukan pencarian makna secara berulang sampai tidak ada lagi keraguan.

Disini diperlukan peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang terjadi dilapangan. Analisis data dalam penelitian kualitatif memerlukan konseptualitas yaitu proses menyusun konsep yang dilakukan sebelum memasuki lapangan. Kemudian dilanjutkan dengan kategorisasi dan deskripsi dimana hal ini dilakukan pada saat berada dilapangan Feni, (2021:27)

Kegiatan pengolahan data sehingga data tersebut dapat menjadi informasi. Peneliti mengolah dan mengorganisasi data mentah dalam bentuk yang sesuai, teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi labgkah-langkah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Teknik ini digunakan untuk fokus dan klasifikasi. data diperoleh dengan menyederhanakan data menghapus apa yang tidak perlu dan tidak dibutuhkan. Dikarenakan data yang di dapatkan peneliti banyak, kompleks dan rumit maka perlu melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data dengan merangkum, memilih hal- hal yang penting, memfokuskan pada hal- hal yang berkaitan dengan permasalahan yang peneliti teliti, lalu data yang direduksi akan memberikan deskripsi yang lebih jelas dan lebih mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

Dalam mereduksi data, peneliti akan memfokuskan pada tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama pada penelitian kualitatif adalah temuan peneliti dilapangan. Reduksi data dilakukan pada data primer dan data sekunder dan di lakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Berdasarkan data dan informasi yang didapatkan peneliti dilapangan akan ada data yang tidak sesuai dengan fokus penelitian maka di perlukan pemilihan data yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu Peneliti dalam proses penelitian ini melakukan penyederhanaan, pemusatan data-data dari hasil penelitian wawancara dilapangan, yang bertujuan agar memudahkan penulis dalam melihat hasil

penelitian wawancara dan memudahkan para pembaca melihat hasil penelitian wawancara dengan hasil yang sederhana dan akurat.

#### b. Penyajian Data

Analisa data setelah pengumpulan data, pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya peneliti banyak menyusun teks naratif. Dalam penyajian data format yang menyajikan informasi secara sistematik kepada pembaca. Penelitian kualitatif memfokuskan pada kata-kata, tindakan-tindakan orang yang terjadi pada konteks tertentu, konteks mana dapat dilihat sebagai aspek relevan segera dari situasi yang bersangkutan, maupun sebagai aspek relevan dari sistem sosial di mana seseorang berfungsi seperti contohnya: ruang kelas, sekolah, departemen, perusahaan, keluarga, agen, masyarakat lokal dan sebagainya. Saleh, S, (2017:87).

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan secara deskriptif yang mendeskripsikan pelayanan aparat kelurahan kedaung dalam penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tahun 2022. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk Uraian Singkat, Bagan, dan sejenisnya. Ini bertujuan agar memudahkan memahami permasalahan atau fenomena yang diteliti.

#### c. Penarik Kesimpulan

Pada tahap akhir peneliti menarik kesimpulan dan verifikasi langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Saleh, S, (2017:92). Teknik menarik kesimpulan merupakan kegiatan peneliti yang telah dibangun. pada tahap ini peneliti berusaha menjelaskan dan membandingkan antara objek dengan subjek atau informan untuk dapat menarik kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan merupakan proses peneliti untuk menganalisis mencari makna dari data yang diteliti sehingga peneliti bisa menarik kesimpulan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian peneliti melakukan

rangkuman atas permasalahan dilapangan, kemudian melakukan pencatatan hingga menarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini Peneliti menyimpulkan tentang Kualitas Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung Dalam Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun 2022. Dalam hal ini, Peneliti menarik kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan kualitas Pelyanan Aparat Kelurahan Kedaung Dalam Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun 2022.

## IV GAMBARAN UMUM

### 4.1. Gambaran Umum Kelurahan Kedaung

Kelurahan kedaung merupakan salah satu dari 9 Kelurahan yang ada di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung yang terletak dibagian Barat dari Wilayah Kota Bandar Lampung dengan jarak  $\pm$  4 Km dari Ibu Kota Provinsi. Kelurahan Kedaung terbentuk berdasarkan SK Gubernur Kepala daerah TK.1 Lampung No.6/185/BHK/89 tentang perubahan Desa menjadi Kelurahan, Pemecahan dari 58 Kelurahan menjadi 84. Kelurahan Kedaung kecamatan Kemiling terbentuk berdasarkan peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung No.4 Tahun 2001, semenjak berdirinya tahun 2002 sampai dengan saat ini Kelurahan Kedaung telah di pimpin oleh beberapa Lurah yaitu sebagai berikut.

Tabel 4. Nama – Nama Lurah yang penjabat di Kelurahan Kedaung

No	Nama	Periode	Keterangan
1.	Wahab Andi Wahid	2002 – 2005	
2.	Fathul Bachri	2005 – 2007	
3.	Junaidi. SP.	2007 – 2009	
4.	Hendro Soemansono, S.Sos	2009- 2012	
5.	Dedy Sutiyoso, ST, MT.	2012 – 2015	
6.	Yusuf Musa, S.Sos	2015 – 2018	
7.	Rosa Damayanti, SE	2018 – 2019	
8.	Kusuma Purwarintono, ST.,MM	2019 – 2023	PLT
9.	Buchori, SH	2023 – 2027	

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

#### 4.1.1 Luas Wilayah

Luas wilayah kelurahan kedaung 652 Ha yang terdiri dari kawasan pegunungan dimana peruntukan tanah terdiri atas :

Jalan	: 10.675 Ha
Pemukiman Perumahan	: -
Kuburan	: 2 Ha
Sarana Ibadah	: -
Sekolah	: -
Perkebunan	: 300 Ha
Pekarangan	: 130 Ha
Industri	: -
Perkantoran	: 0,5

#### **4.1.2 Batas Wilayah**

Kelurahan kedaung memiliki luas wilayah 652 H dengan jumlah Penduduk 3.711 orang yang terbagi didua lingkungan dan 13 RT dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Beringin Jaya
- b. Sebelah selatan Berbatasan Dengan Kelurahan Batu Putu Kec. TBB
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Sumber Agung
- d. Sebelah Timur Berbatasan Dengan Sukadanaham Kec. TKB.

#### **4.1.3 Kondisi Geografis**

Secara geografis Kelurahan Kedaung berada pada ketinggian 1s/d 100 M diatas permukaan laut dimana kawasan Kedaung daerah pengunungan yang memiliki curah hujan antara 2.500 s/d 3.000 mm pertahun dan memiliki suhu rata-rata harian antara 25 – 32 Derajat celcius serta memiliki tekstur tanah berupa tanah berpasir dan tanah perbukitan serta tanah perkebunan.

#### **4.1.4 Orbitrasi**

- Jarak kelurahan dengan Kecamatan kemiling  $\pm$  3 Km
- Jarak Kelurahan dengan Pemerintah Kota Bandar Lampung  $\pm$  6 Km
- Jarak Kelurahan dengan Pemerintah Provinsi Lampung  $\pm$  7 Km

- Jarak Kelurahan dengan Kantor Polisi 3 Km
- Jarak Kelurahan dengan Puskesmas Rawat inap 2 Km
- Jarak Kelurahan dengan Koramil 6 Km
- Jarak Kelurahan dengan Pusat-pusat Pendidikan di kedaung 1-10 Km

#### 4.1.5 Tingkat Kesuburan Tanah

Tingkat kesuburan tanah di Kelurahan Kedaung sebagai daerah pegunungan sangat sesuai untuk jenis tanaman keras seperti coklat, sayuran melinjo sehingga jenis tanaman ini banyak dikembangkan di wilayah Kelurahan Kedaung sebagai tanaman pokok dibandingkan tanaman lainnya.

#### 4.1.6 Sumber Daya Air

Kelurahan Kedaung sebagai kawasan yang terletak di dataran tinggi sehingga potensi air yang ada hanya 50%, dimusim kemarau untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat Kelurahan Kedaung mengandalkan sumur bor yang tersebar di beberapa tempat sehingga kebutuhan air masih dapat terpenuhi dengan baik.

### 4.2 Potensi Penduduk

#### a. Jumlah penduduk kelurahan kedaung berdasarkan jenis kelamin

Tabel 5. Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kelurahan	Pria	Wanita	Jumlah
1	2	3	4	5
1.	Lingkungan I	1.324	1.294	2.618
2.	Lingkungan II	558	535	1.093
	Jumlah	1.882	1.829	3.711

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 6. Jumlah Penduduk Kelurahan Kedaung berdasarkan jumlah kk dan jumlah rumah

No.	Jumlah KK	Jumlah Rumah	RT/LK
1.	57	48	RT.001 LK.I
2.	154	139	RT.002 LK.I
3.	101	62	RT.003 LK.I
4.	181	136	RT.004 LK.I
5.	83	66	RT.005 LK.I
6.	45	40	RT.006 LK.I
7.	125	95	RT.007 LK.I
8.	107	93	RT.008 LK.I
Jumlah	853	679	-
1.	68	63	RT.001 LK.II
2.	79	72	RT.002 LK.II
3.	45	39	RT.003 LK.II
4.	70	60	RT.004 LK.II
5.	65	65	RT.005 LK.II
Jumlah	327	299	-

Hasil laporan RT pada bulan Desember 2022 tercatat Jumlah 3.711 jiwa, jumlah KK 1.180 dan jumlah rumah yang ada di Kelurahan Kedaung 978 rumah.

Sumber : Pemerintahan Kelurahan Kedaung Tahun 2022

Tingkat kesejahteraan masyarakat Kelurahan Kedaung cukup baik, karena jika dilihat dari tingkat perekonomian menengah keatas lebih banyak dari menengah kebawah baik dari segi pendapatan keluarga maupun lainnya hal ini dikarenakan mayoritas sektor perkebunan yang amat dominan dalam menunjang perekonomian di Kelurahan Kedaung.

Tabel 7. Jumlah Penduduk Menurut Agama

No	Indikator	Jumlah
		2022
1.	Islam	3.977
2.	Kristen	-
3.	Khatolik	-
4.	Hindu	-
5.	Budha	-
	Jumlah	3.977

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 8. Jumlah Penduduk Menurut Usia

No	INDIKATOR	Jumlah
		2022
1.	0 – 15 Tahun	1.180
2.	15 – 65 Tahun	2.607
3.	65 keatas	290
	Jumlah	4.077

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 9. Jumlah Perpindahan Penduduk (mutasi penduduk)

No	Mutasi	Jenis Kelamin	Jumlah
			2022
1.	Kematian	Laki – Laki	3
		Perempuan	2
		Jumlah	5
2.	Pindah	Laki – Laki	-
		Perempuan	-
		Jumlah	-
3.	Kelahiran	Laki – Laki	9
		Perempuan	13
		Jumlah	22
4.	Datang	Laki – Laki	-
		Perempuan	-
		Jumlah	-

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 10. Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

No.	INDIKATOR	Jumlah
		2022
1.	Buta Huruf	-
2.	Tidak Tamat SD/ Sederajat	-
3.	Tamat SD / Sederajat	45
4.	Tamat SMP/Sederajat	38
5.	Tamat SLTA/ Sederajat	65
6.	Tamat D1	2
7.	Tamat D2	-
8.	Tamat D3	-
9.	Tamat S1	1
10.	Tamat S2	-
11.	Tamat S3	-

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 11. Jumlah Penduduk Wajib Belajar 9 Tahun dan Angka Putus Sekolah

No.	Jumlah Penduduk	Jumlah
		2022
1.	Usia 7 – 15 Tahun	245
2.	Usia 7 – 15 Tahun Masih Sekolah	245
3.	Usia 7 – 15 Tahun Putus Sekolah	-

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 12. Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian

No.	Jenis	Jumlah
		2022
1.	PNS	158
2.	ABRI/POLRI	7
3.	Buruh	619
4.	Pensiunan ABRI/PNS/POLRI	26
5.	Tukang	144
6.	Pedagang	-
7.	Nelayanan	-
8.	Jasa Lainnya	2.529
	Jumlah	3.483

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 13. Jumlah Sarana dan Prasarana Pendidikan

No	Jenis	Status	Milik	Jumlah
				2022
1.	Play Group	Terdaftar	Swasta	-
2.	Kober	Terdaftar	Swasta	-
3.	Paud	Terdaftar	Pemerintah	2
4.	SD	Terdaftar	Pemerintah	-
5.	SMP	Terdaftar	Pemerintah	-
6.	SLTA	Terdaftar	Pemerintah	1
7.	Lembaga Agama	Terdaftar	Pemerintah	-
8.	Kursus	Terdaftar	Perorangan	-

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 14. Jumlah Sarana Keagamaan

No	Jenis	Jumlah
		2022
1.	Masjid	7
2.	Musholla	4
3.	Gereja	-
4.	Wihara/Klenteng	-
5.	Pura	-

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

### 4.3 Bidang Kesejahteraan Masyarakat

#### 4.3.1 Tingkat Kecakupan Perumahan, Air Bersih, dan Sunitasi

Dari Data Tingkat kesehatan Masyarakat diatas apabila kita cermati maka ada keterkaitan yang sangat berpengaruh terhadap tingkat pemukiman, konsumsi air bersih maupun terhadap sanitasi masyarakat yang ada diwilayah Kelurahan Kedaung, untuk lebih jelasnya mengenai tingkat kecukupan air bersih san sanitasi yang ada di Kelurahan Kedaung dapat kita lihat pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Tingkat Kecakupan Perumahan, Air Bersih, dan Sunitasi

No.	Uraian	Jumlah
		2022
1.	a. Jumlah Penduduk	3.977
	b. Jumlah KK	1.198
2.	Jumlah Yang Memiliki Rumah	
	a. Jumlah rumah seluruhnya	1.198
	b. Jumlah rumah sehat	1.100
	c. Jumlah rumah kurang sehat	98
	Jumlah rumah tangga yang memiliki akses air bersih	
	a. Menggunakan air sumur pompa/gali	-
	b. Menggunakan sumur bor	40
	c. Menggunakan PAM	-
	Hidran umum	-
4.	a. Jumlah rumah yang memiliki jamban/WC	1.198
	b. Jumlah rumah tangga yang tidak memiliki Jamban/Wc	-
	c. Jumlah rumah tangga pengguna MCK	-
	Jumlah rumah yang mempunyai Spal	-

Uraian	Jumlah
	2022
5. Fasilitas Pelayanan Kesehatan Klinik KB	1
a. Puskesmas pembantu	-
b. Puskesmas rawat inap	1
c. Posyandu	-
d. Dokter praktek	1
e. Bidan	-
f. Balai pengobatan	-
Lain-lain	-

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

#### 4.3.2 Tingkat Perekonomian masyarakat

Mayoritas tingkat perekonomian masyarakat Kelurahan Kedaung dapat diklarifikasikan sedang dan secara umum kondisi masyarakat di kelurahan kedaung banyak bertumpu pada sektor perdagangan jasa, berkebun, sektor perikanan sebagai mata pencaharian pokoknya hal ini dikarenakan topografi yang ada memungkinkan untuk usaha tersebut.

#### 4.3.4 Tingkat Kesejahteraan Masyarakat

Tingkat kesejahteraan masyarakat Kelurahan Kedaung cukup baik, karena jika dilihat dari tingkat perekonomian menengah keatas lebih banyak dari menengah ke bawah baik dari segi pendapatan keluarga maupun lainnya.

Adapun tingkat kesejahteraan masyarakat di kelurahan Kedaung dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 16. Tingkat Kesejahteraan Masyarakat

No	Uraian	Jumlah
		2022
1.	Jumlah Keluarga ( KK )	1.198
2.	Jumlah Keluarga pra sejahtera	135
3.	Jumlah KS 1	76
4.	Jumlah KS 2	78
5.	Jumlah KS 3	64
6.	Jumlah KS 3 Plus	15

Sumber : Buku Profil Kelurahan Kedaung

Tabel 17. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun Anggaran 2021 Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung

No	Asal Pemohon	Bulan dan Jumlah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)											
		jan	feb	mar	apr	mei	jun	jul	ags	sep	okt	nov	des
1.	RT.1 LKI	9	2	1			7		14			1	2
2.	RT.2 LKI	7					19		14		3		
3.	RT.3 LKI	6	1				3		8	2	2	1	2
4.	RT.4 LKI	5					1		4				
5.	RT.5 LKI		1				1		1		2		
6.	RT.6 LKI												
7.	RT.7 LKI								1				
8.	RT.8 LKI		2	3					1			2	
1.	RT.1 LKII	9	2				4		3		1		2
2.	RT.2 LKII	12					7		18				2
3.	RT.3 LKII	1					7		3	1			
4.	RT.4 LKII	5	1				1		8				
5.	RT.5 LKII						1		1				
	<b>Jumlah</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>4</b>			<b>51</b>		<b>76</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

Sumber : Data Kelurahan Kedaung, diolah oleh peneliti tahun 2023

Tabel 18. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun Anggaran 2022 Kelurahan Kedaung Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung

No	Asal Pemohon	Bulan dan Jumlah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)											
		jan	feb	mar	apr	mei	jun	jul	ags	sep	okt	nov	des
1.	RT.1 LKI	17	2			2	15	3	14	2		2	
2.	RT.2 LKI	15	3	1		1	14	3	14	2		1	1
3.	RT.3 LKI	12		2			4	3	6				
4.	RT.4 LKI	3					9		5			1	
5.	RT.5 LKI	1					1	2	2				
6.	RT.6 LKI												
7.	RT.7 LKI	1			2				1				1
8.	RT.8 LKI	2			2	3	13	1	11	2	3		
1.	RT.1 LKII	7		3			3	2	8				
2.	RT.2 LKII	9					6	2	15	1			
3.	RT.3 LKII	6		1			1	3	12				
4.	RT.4 LKII	5	1				3	1					
5.	RT.5 LKII	1		1			1						
	<b>Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>70</b>	<b>20</b>	<b>88</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Sumber : Data Kelurahan Kedaung, diolah oleh peneliti tahun 2023

## **BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di sajikan, peneliti menarik kesimpulan mengenai Pelayanan Aparat Kelurahan Kedaung dalam Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Tahun 2022 sesuai dengan teori yang peneliti pakai menurut Parasuraman dkk Purba, M. P, (2021:11), Terdapat 5 dimensi tentang Pelayanan Publik yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Tangibles* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan pada aspek *Tangibel*, tidak berkualitas pada aspek ruang tunggu yang ada pada Kelurahan kedaung kondisi pada ruangan kasi-kasi tidak ada, akses pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung kurang optimal karena tidak adanya akses masyarakat untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa pada saat pembuatan surat, tidak ada madding atau banner untuk menginformasikan kepada masyarakat. Teknologi Kelurahan Kedaung hanya 1 printer dan 1 komputer untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga jika terjadi kerusakan pada teknologi tersebut, mengakibatkan pelayanan di Kelurahan Kedaung menjadi tertunda.

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

Pada aspek kecermatan Tidak Berkualitas karena petugas Kelurahan Kedaung kurang teliti. Tetapi pada kecermatan ini, tidak selalu pegawai melakukan kesalahan. Standar pelayanan di Kelurahan Kedaung kurang jelas, karena sering terjadinya kurang persyaratan yang dibawa oleh masyarakat pada saat pembuatan surat SKTM ataupun surat lainnya.

Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan komputer dan printer dalam proses pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung, benar adanya kemampuan yang minim di Kelurahan Kedaung.

3. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Responsiveness* (daya tanggap)

Kualitas pelayanan pada aspek *Responsiveness* (daya tanggap), berkualitas karena respon pegawai kepada masyarakat yang ingin membuat SKTM di Kelurahan Kedaung berkualitas, jika ada masyarakat yang kurang paham dengan persyaratannya, kasi-kasi memberikan arahan harus membawa persyaratan apa saja untuk dilengkapi. Respon yang baik kepada masyarakat menjadikan kenyamanan di dalam pelayanan antara masyarakat dengan pegawai Kelurahan Kedaung.

4. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan pada aspek *Assurance* (jaminan) berkualitas karena di Kelurahan Kedaung tidak ada *money politic* di Kelurahan Kedaung, pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung tidak dipungut biaya sedikitpun, pegawai sudah melakukan tugas sesuai dengan SOP bahwasannya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat bebas dari pungutan biaya, baik dari kertas surat ataupun tenaga, karena pegawai diperintah oleh tugasnya masing-masing untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP dan memberikan pelayanan dengan baik cermat dan tepat waktu.

5. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Emphaty* (empati)

Kualitas pelayanan pada aspek *Emphaty* (empati) tidak berkualitas, pegawai di Kelurahan Kedaung belum mendahulukan kepentingan masyarakat, ½ pegawai Kelurahan Kedaung sering mementingkan diri sendiri dan kepentingan rumah, seperti antar anak sekolah, jemput anak sekolah, pulang disaat jam kerja. Kualitas pelayanan menjadi buruk karena ada oknum ½ yang menjadikan citra pelayanan di Kelurahan Kedaung

kurang baik. Kelurahan Kedaung memberikan sikap pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, baik dan keramahmatamaan. Tetapi harus di tingkatkan lagi, jika pegawai sedang berhadapan langsung dengan orangtua ataupun lansia yang ingin membuat surat, pemilihan kata yang pas dalam penyampain kepada orangtua harus diterapkan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

## 6.2 Saran

Adanya penelitian ini, Peneliti memberikan saran dan masukan agar Kelurahan Kedaung bisa lebih baik lagi kedepannya, saran dari penelitian yaitu :

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

Perlu diperhatikan bagi Pemerintahan Kecamatan Kemiling untuk mengakses teknologi bagi kelurahan – kelurahan yang ada di Kecamatan Kemiling. Mengingat dalam proses pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung hanya memiliki 2 teknologi yaitu : 1 printer dan 1 komputer. Sehingga jika komputer atau printer mengalami kendala atau rusak, tidak adanya komputer atau printer yang bisa di pakai sehingga pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung menjadi tertunda, sehingga masyarakat yang memerlukan surat-surat penting seperti surat keterangan untuk ke KUA harus menunggu sampai printer dan komputer benar.

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

Selain itu pelayanan yang harus diperbaiki yaitu dalam kehandalan seperti ketepatan jam pulang, masih ada pegawai di Kelurahan Kedaung yang pulang pada saat jam kerja, dan teguran yang digunakan di Kelurahan Kedaung hanya teguran lisan, tidak ada teguran sanksi ataupun yang lain. Maka dari itu sikap Lurah harus berperan aktif dalam hal ini, teknologi yang minim, jam pulang pegawai yang belum sesuai dengan jam kerja, perlunya ada tindakan dari Lurah Kedaung agar tupoksi dari pegawai di Kelurahan Kedaung dapat berjalan sesuai dengan perannya masing masing.

3. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Responsiveness* (daya tanggap)

Pelayanan yang baik berawal dari interaksi dan respon yang baik antara pegawai dan masyarakat. Sehingga terjalinnya komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat yang sedang meminta pelayanan di kelurahan. Respon yang diberikan pegawai Kelurahan Kedaung sudah cukup baik kepada masyarakat, dan harus ditingkatkan kembali agar masyarakat merasa nyaman dalam membuat surat-surat di Kelurahan Kedaung. Pegawai di Kelurahan Kedaung bisa lebih efektif dalam menggunakan waktu kerja, dan lebih memfleksibelkan pulang dan jam kerja yang sesuai dengan peraturan yang telah diatur oleh pemkot.

4. Kualitas Pelayanan Pada Aspek *Assurance* (jaminan)

Jaminan ketepatan waktu dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak mampu (SKTM) sangat kurang di Kelurahan Kedaung, sehingga mengakibatkan adanya jeda dalam pembuatan surat. Sebaiknya adanya teguran kepada pegawai yang masih pulang pada saat jam kerja agar masyarakat dapat menjami ketepatan waktu dalam pelayan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), selain jaminan ketepatan waktu adanya jaminan bebas biaya atau bebas (*money politic*) peneliti melakukan observasi secara langsung dalam jaminan biaya di Kelurahan Kedaung benar adanya tidak ada biaya yang di keluarkan dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) atau surat-surat lainnya di Kelurahan Kedaung.

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

Pegawai Kelurahan Kedaung sudah baik dan ramah terhadap masyarakat yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ataupun surat-surat lainnya, keramahtamahan pegawai menjadikan pelayanan di Kelurahan Kedaung berjalan dengan baik, tidak sering ada beberapa pegawai yang sedang tidak mood dalam melayani masyarakat, pegawai tersebut jutek saat masyarakat bertanya mengenai perssyaratan yang harus

dipenuhi oleh masyarakat. Semoga kedepannya lagi para pegawai Kelurahan Kedaung bisa lebih profesional dalam menjalankan tugasnya untuk masyarakat, dan tidak membawa masalah keluarga kedalam pekerjaan.

## DAFTAR PUSTKA

### BUKU

Buku Profil Kelurahan Kedaung

Dwiyanto, a.(2018). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*.

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*.

Miles dan Huberman (2014 ) *Qualitative Data Analysis*

Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*.

*SANKRI BUKU III ( 2004 )*

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

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

### JURNAL

Abdillah, (2019). *Modul Metode Penelitian Lapangan*.

Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). *Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejara*.

Alhogbi, B. G. (2017). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Wonokromo*

*Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.*

- Astari, Narti & Siwantara, (2022). *Penanganan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Kelurahan Benoa .*
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*
- Chiptono ( 2007 ). *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado.*
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.*
- Dwimawanti, I. H. (2004). *(Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*
- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi birokrasi publik di indonesia, pusat studi kependudukan dan kebijakan.*
- Dwiyanto, A. (2006). dkk. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi.*
- Ediansa, O., Kom, S., & Roestam, R. (2018). *Analisis Dan Perancangan Sistem Penunjang Keputusan Warga Miskin Penerima Sktm Pada Pemerintah Kota Jambi.*
- Feni, M. (2021). *Mengungkap Dampak Coivid-19 Pada Pelaku UMKM Kuliner (Studi Kasus: UMKM Kuliner Di Wilayah Rawamangun).*
- Gaspersz, V. (2001). *Penerapan Total Quality Management in Education (TQME) pada Perguruan Tinggi di Indonesia, “. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan.*
- Herdiansyah, R., & Unesa, K. K. (2011). *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Tingkat Upah Terhadap Produktivitas Pekerja di UD. Farley’s Kota Mojokerto.*
- Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. (2020). *Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment .*
- Libra, R., & Arifalina, W. (2018). *Penyalahgunaan Surat Keterangan Tidak Mampu Sebagai Syarat Penerima Bantuan Hukum di Riau.*
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah pelayanan publik di indonesia dalam perspektif administrasi publik.*
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). *Asas-Asas Umum Pemerintahan.*

- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.
- Misrawati, M., & Hayati, R. (2022). *Kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek responsiveness pada kantor kelurahan ampah kota kecamatan dusun tengah kabupaten barito timur*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*.
- Moleong, L. (2010). *Metode peneltian*.
- Purba, M. P. (2021). *analisis kualitas pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pematangsiantar*.
- Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*.
- Syaputra, R. (2021). *Kuaslitas Pelayanan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar pandan Air Mati Kota Solok dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu*.
- Tjiptono, ( 2001 ). *Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan nasabah pada koperasi jasa keuangan syariah di wonosobo*.
- Tjiptono, ( 2012 ). *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado*.
- Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Yopiannor, F. Z. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Murung Raya*

## **UNDANG – UNDANG**

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Wewenang lembaga Negara Nomor 62 Tahun 2003

Konstitusi Republik Indonesia Tahun 1945 (Konstitusi RI) Pasal 28D Ayat (1)

MENPAN Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2022

Pasal 4 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009

Pasal 34 Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009

peraturan Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung No.4 Tahun 2001

SK Gubernur Kepala daerah TK.1 Lampung No.6/185/BHK/89

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja ( UU Cipta Kerja )

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2013

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014

### **Web**

<https://bandarlampungkota.bps.go.id/publication/2021/09/24/ecbc03c48182dd82cf635610/kecamatan-kemiling-dalam-angka-2021.html>

<https://mekari.com/blog/aturan-jam-kerja-karyawan/#:~:text=7%20jam%20kerja%20dalam%20sehari,dengan%20ketentuan%20libur%202%20hari.>