

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK
MAMPU (SKTM) PADA PROGRAM BANTUAN SOSIAL (BANSOS)**

Oleh:

Affa Bunga Sari, Herbasuki Nurcahyanto, Hesti Lestari

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the quality of service in making Unable Certificates (SKTM) for the Social Assistance Program in Bulakan Sub-District, Sukoharjo Subdistrict. This research uses Zeithaml's theory which consists of the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, GAP Model, and Importance Performance Analysis (IPA). This type of research uses a quantitative approach with descriptive research type. The population of this study was all visitors to Bulakan Sub-District, Sukoharjo Subdistrict using a purposive sampling technique of 96 respondents. The results of the research show that the overall service in making Unable Certificates for the Social Assistance Program in Bulakan Sub-District, Sukoharjo Subdistrict has an average level of service performance and an average level of service expectations which shows that the services provided are included in the category good. Based on the five dimensions of service quality, there is one dimension that is not optimal, namely the Responsiveness dimension.

Keywords: Service Quality, Certificate of Unable, Sub-District

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara dengan kepadatan penduduk yang sangat tinggi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, pada tahun 2021 jumlah penduduk Indonesia sebanyak 273,8 juta jiwa sedangkan luas wilayah Indonesia seluas 1,9 juta km². Indonesia adalah negara berkembang yang terus menerus berupaya melakukan perbaikan sistem birokrasi pemerintahan. Perbaikan sistem birokrasi menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kesejahteraan masyarakat di Indonesia sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam mendapatkan akses dan untuk dapat menggunakan layanan publik.

Menurut Kurniawan, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (pemenuhan kebutuhan masyarakat) yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan ketentuan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan (Mahsyar dalam Rasdiana dan Riski Ramadani, 2021). Ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat kepuasan penerima layanan. Pelayanan bagi masyarakat menjadi suatu tujuan pemerintah untuk

mensejahterakan masyarakat dan sebagai alat pemenuhan kebutuhan maupun harapan bagi masyarakat dan juga melaksanakan dan menjalankan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan dan kualitasnya belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih adanya keluhan dari masyarakat yang dapat menimbulkan citra negatif terhadap aparatur pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu 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.

Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksudkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis mengenai produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat penyelenggaraan pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah dalam Sani, 2021). Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” (2018) mengemukakan terdapat lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan yang meliputi: *Tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, *Reliability* adalah kecakapan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diberikan secara akurat dan terpercaya, *Responsiveness* yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan

akurat kepada pelanggan, *Assurance* yaitu pengetahuan; kesopanan; dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, dan *Empathy* berarti menunjukkan perhatian individu yang tulus dan berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberikan kepuasan pada pelanggan. Apabila suatu instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut, maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik senantiasa harus memberikan pelayanan yang maksimal pada berbagai sektor pelayanan.

Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan dasar merupakan pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan yang paling dasar yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dapat dilihat dari pelayanan yang ada di kelurahan. Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Ditinjau dari sistem pemerintahan di Indonesia, kelurahan

menjadi tumpuan dari pemerintahan daerah yang secara langsung menangani masyarakat luas. Citra birokrasi dalam pemerintahan akan banyak ditentukan atas pelayanan publik tersebut. Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi kelurahan dapat mencakup layanan administrasi dasar seperti pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), surat tanah, surat kematian dan lainnya.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan surat yang dikeluarkan dari pihak kelurahan/desa kemudian diketahui oleh camat bagi keluarga miskin (Gakin) untuk memperoleh keringanan dalam kehidupannya baik dari segi kesehatan, perekonomian, dan pendidikan. Adanya SKTM bertujuan supaya rakyat yang kurang mampu pada tingkat daerah suatu kelurahan atau desa dapat menerima donasi dari pemerintah secara merata dan tepat sasaran. Dalam pembuatan SKTM terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon penerima, yaitu membawa beberapa dokumen seperti KTP; KK; dan dokumen lainnya. Selain itu, untuk mendapatkan SKTM terdapat 14 kriteria kemiskinan dan suatu rumah tangga dikatakan miskin menurut Badan Pusat

Statistik apabila minimal 9 dari 14 kriteria tersebut terpenuhi. Kriteria tersebut antara lain terdiri atas: luas hunian kurang dari 8m², jenis lantai dari tanah; bambu; dan kayu murah, latar belakang pendidikan, dan memiliki pendapatan lebih rendah dari Upah Minimum Regional (UMR).

Salah satu kelurahan di Kecamatan Sukoharjo yaitu Kelurahan Bulakan yang menyediakan pelayanan administrasi dasar yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Pelayanan administrasi dasar dibagi menjadi dua jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan manajemen administrasi dasar yang berupa surat pengantar yang harus diikuti oleh sub bagian, meliputi: pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pencatatan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran.
2. Pelayanan diberikan langsung kepada masyarakat, meliputi: pengelolaan surat kematian dan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

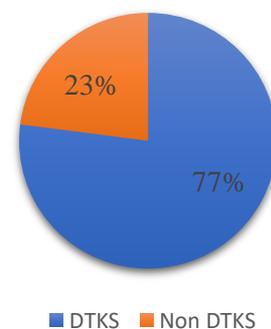
Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ditinjau dari segi perekonomian pada tingkat kelurahan dapat dilihat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos). Bantuan sosial merupakan pemberian bantuan yang

sifatnya tidak secara terus menerus dan selektif dalam bentuk uang atau barang kepada masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Definisi bantuan sosial menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementerian Negara/Lembaga adalah pengeluaran berupa transfer uang, barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat miskin atau tidak mampu guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi dan/atau kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada program bantuan sosial terdiri dari Program Indonesia Pintar (PIP), Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS), dan Program Keluarga Harapan (PKH), dan Bansos Rastra/Bantuan Pangan Non Tunai. Program bantuan sosial merupakan komitmen pemerintah untuk mempercepat penanggulangan kemiskinan.

Dalam memperoleh Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) diatur oleh Kelurahan yang telah memiliki data kriteria sebagai penerima. Kelurahan sangat berpengaruh dalam keberhasilan pendistribusian Bantuan Sosial (Bansos)

dikarenakan Kelurahan menjadi lembaga perwakilan pemegang data yang valid mengenai masyarakatnya yang berhak menerima bantuan. Oleh karena itu, kelurahan dapat menentukan mana masyarakat yang kurang mampu dan belum mendapat bantuan langsung dari pusat untuk menerima Bantuan Sosial (Bansos) sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh pemerintah. Kelurahan juga bertanggungjawab dalam pendistribusian Bantuan Sosial (Bansos) tersebut sebagai amanah dari pemerintah pusat supaya dapat sampai ke tangan masyarakat dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat tersebut. Kelurahan dituntut untuk dapat melancarkan pendistribusian melalui teknis penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dengan cepat dan tepat sasaran.

Gambar 1 Persentase Penduduk Miskin dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)



Sumber: Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kelurahan Bulakan 2022.

Dapat dilihat pada Gambar 1 bahwa dari keseluruhan penduduk di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo sebesar

77% masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Pada Kelurahan Bulakan masih terdapat masyarakat kurang mampu dan pendapatan rata-rata dibawah Upah Minimum Regional (UMR), sedangkan jumlah bantuan yang diberikan tidak sepenuhnya merata disebabkan lebih banyaknya jumlah penduduk kurang mampu yang membuat semua orang merasa berhak dalam mendapatkan Bantuan Sosial (Bansos) tersebut. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Musria (2018) yang berjudul “Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelaksanaan Pelayanan bagi Masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area” didapatkan hasil bahwa para penerima layanan SKTM sebagian besar dari masyarakat miskin, namun kenyataan yang terjadi di lapangan masih banyak masyarakat mampu yang memanfaatkan SKTM untuk tujuan tertentu. Penelitian tersebut menyatakan bahwa dalam satu sisi masyarakat miskin belum mengetahui tentang prosedur dalam pembuatan SKTM yang berakibat pada masyarakat yang menginginkan mengurus pembuatan SKTM merasa kebingungan.

Dengan demikian, tuntutan akan kelayakan pelayanan sesungguhnya ada pada kelurahan. Penunjukan utama

seorang warga negara akan dilihat dari identitas kependudukannya. Pelayanan yang tersedia di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo akan terlihat baik ketika menjadi penyedia yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya dengan beberapa aspek yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada program Bantuan Sosial (Bansos), sehingga dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan

Bulakan Kecamatan Sukoharjo berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

D. Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi dalam arti luas didefinisikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi mengacu pada kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diharapkan. Kerjasama adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama (Silalahi, 2010: 8). Istilah publik diambil dari Bahasa Inggris, yaitu “*public*” yang secara etimologis berasal dari Bahasa Latin, *publicus* yaitu untuk orang *for populus*. Istilah *populus* tersebut berasal dari kata *populus* yang berarti orang (*people*). Menurut Herbert Blumer, publik diartikan sebagai sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta berpartisipasi pada diskusi mengenai masalah tersebut.

Menurut Nicholas Henry dalam buku teori Administrasi Publik karangan Harbani Pasolong (2010: 8), mengartikan administrasi publik sebagai kombinasi antara teori dan praktik pelaksanaan hubungan pemerintah dan masyarakat dalam mendorong kebijakan publik supaya lebih responsif terhadap kebutuhan Masyarakat. Administrasi publik berkaitan dengan penduduk, masyarakat, dan warga negara. Administrasi publik juga berhubungan dengan lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta yang berhubungan dengan penerima layanan yaitu masyarakat yang didalamnya mencakup kebijakan publik, manajemen publik, dan bantuan kepada penyelenggara negara.

Paradigma administrasi publik diawali dengan Old Public Administration (OPA). Paradigma Paradigma ini merupakan paradigma yang berkembang pada awal kelahiran ilmu administrasi negara. Adanya kritik mengenai teori-teori administrasi klasik menyebabkan adanya pembaruan di dalam penyelenggaraan administrasi publik, sehingga berdampak terjadinya perubahan dan

memunculkan konsep baru yang dikenal dengan istilah New Public Management (NPM). Konsep NPM pada awalnya ingin mengemukakan pandangan baru yang dapat mencerahkan konsep ilmu administrasi. Khusus konsep NPM biasanya berlaku untuk kegiatan bisnis dan sektor privat. Inti dari konsep NPM yaitu untuk memberikan perubahan pada kinerja yang berlaku di dalam sektor privat dan bisnis ke sektor publik. Setelah konsep dari Denhardt mengenai Old Public Administration (OPA) dan New Public Management (NPM), maka konsep yang ketiga adalah New Public Service (NPS). Secara umum, alur pikir NPS bertentangan dengan paradigma-paradigma sebelumnya (OPA dan NPM). Dasar teoritis paradigma NPS dikembangkan atas dasar teori demokrasi, dengan lebih menghargai perbedaan, partisipasi dan hak asasi warga negara. Pada paradigma NPS, konsep kepentingan publik merupakan hasil pembahasan berbagai nilai yang ada di tengah kehidupan masyarakat. Berdasarkan berbagai pendapat ahli, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan ilmu yang mempelajari organisasi dan

manajemen pemerintahan untuk mencapai tujuan negara. Dalam administrasi publik terjadi paradigma administrasi publik mulai dari OPA, NPM dan NPS. NPS merupakan paradigma terakhir yang sesuai untuk diterapkan di Indonesia dengan tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2. Manajemen Publik

Menurut Stoner (dalam Santoso dan Suwitri, 2018), manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para pelaku organisasi dan pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya agar tujuan yang sudah dirancang sebelumnya dapat tercapai. Menurut Hughes (dalam Sudarmanto dkk, 2020), manajemen publik adalah keterlibatan organisasi untuk mencapai tujuan dengan efisiensi maksimum dan bertanggungjawab untuk memperoleh hasil. Selain itu, menurut Shafritz dan Russel (dalam Sudarmanto dkk, 2020), mendefinisikan manajemen publik adalah pemanfaatan sumberdaya dalam mengelola suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Saat ini penggunaan unsur manajemen menjadi unsur utama yang penting dalam pelaksanaan lembaga baik dalam sektor privat maupun pada sektor publik seperti instansi pemerintah. Adanya manajemen di sektor publik tidak mengubah pencapaian target dan pelaksanaan tujuan di lembaga menjadi seperti sektor swasta.

Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik adalah penelitian interdisipliner yang merupakan turunan dari ilmu administrasi publik, yang memadupadankan antara aspek rencana, manajemen, dan pengendalian dalam mengatur permintaan masyarakat.

3. Pelayanan Publik

Menurut Kotler (dalam Putro dkk, 2014), mengartikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Menurut Sinambela (dalam Hannaria Siregar & Imanuel Jaya, 2023), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003

tentang Pelayanan Publik, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hasil dari beberapa teori yang telah dikemukakan tentang pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berpusat pada kepuasan masyarakat yang dilayani.

4. Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan kualitas standar dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut bertujuan agar kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan dapat terpenuhi dengan

baik. Menurut Lovelock-Wright (Rohaeni dan Marwa, 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan mampu memenuhi kemauan konsumen.

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” (2018: 63), ada lima dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan penampilan secara fisik dari perusahaan penyedia layanan dalam mengekspos eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik dapat ditunjukkan dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan, yaitu fasilitas fisik; perlengkapan yang digunakan; dan penampilan pegawai.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan secara akurat perusahaan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Kemampuan perusahaan harus memenuhi

harapan pengguna, seperti: ketepatan waktu, pelayanan yang sama, sikap simpatik, serta kecermatan dan ketelitian tinggi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan adalah bentuk kesanggupan penyedia layanan untuk membantu pengguna dengan cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah kemampuan perusahaan penyedia layanan untuk menciptakan rasa kepercayaan para pengguna terkait jaminan, yaitu kredibilitas, keamanan, kompetensi, komunikasi serta sopan santun.

5. *Empathy* (Empati)

Perhatian individu adalah memberikan perhatian yang tulus terhadap tindakan-tindakan yang diberikan kepada pengguna. Perusahaan penyedia layanan dapat memiliki pengetahuan tentang pengguna serta menguasai kebutuhan pengguna dengan baik.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan perusahaan penyedia layanan kepada pengguna dengan

menciptakan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna sehingga pengguna mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Data diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner, dan observasi. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang mendapatkan pelayanan di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo, sedangkan sampelnya adalah seluruh pengunjung yang pernah menerima pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada program Bantuan Sosial (Bansos). Pengumpulan data menggunakan *non probability sampling*. Besar sampel sejumlah 96 responden dan menggunakan *purposive sampling* untuk pengambilan sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Data

1. Analisis Deskriptif Identifikasi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 96 orang responden di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo melalui kuesioner.

Tabel 1 Identifikasi Responden

No.	Deskripsi	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin:		
	Laki-laki	43	44
	Perempuan	54	56
	Jumlah	96	100
2	Jenis Pekerjaan:		
	Pelajar/Mahasiswa	41	43
	Petani/Buruh	45	47
	PNS	0	0
	Karyawan Swasta	0	0
	TNI/Polri	0	0
	Lainnya	10	10
	Jumlah	96	100
3	Pendidikan Terakhir:		
	SD	31	32,3
	SMP	33	34,3
	SMA	30	31,3
	Diploma/Sarjana	2	2,1
	Jumlah	96	100
4	Jumlah Anggota Keluarga:		
	3 orang	13	13,5
	4 orang	29	30,2
	5 orang	45	46,9
	6 orang	9	9,4
	Jumlah	96	100
5	Rata-Rata Penghasilan:		
	<Rp 1.000.000	45	53,1
	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	51	46,9
	>Rp 2.000.000	0	0
	Jumlah	96	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

2. Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kinerja

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangible	1	0,603	0,2006	Valid
	2	0,550	0,2006	Valid
	3	0,583	0,2006	Valid
	4	0,553	0,2006	Valid
Reliable	5	0,608	0,2006	Valid
	6	0,586	0,2006	Valid
	7	0,593	0,2006	Valid
	8	0,605	0,2006	Valid
Responsiveness	9	0,555	0,2006	Valid
	10	0,597	0,2006	Valid
	11	0,569	0,2006	Valid
Assurance	12	0,563	0,2006	Valid
	13	0,562	0,2006	Valid
Empathy	14	0,591	0,2006	Valid
	15	0,583	0,2006	Valid
	16	0,564	0,2006	Valid
	17	0,558	0,2006	Valid

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Berdasarkan pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa masing-masing item pertanyaan

dalam kinerja mempunyai r hitung $>$ r tabel, $N = 94$ ($96-2$) taraf signifikan 5% ($0,2006$) dan bernilai positif, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Harapan

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangible	1	0,429	0,2006	Valid
	2	0,400	0,2006	Valid
	3	0,432	0,2006	Valid
	4	0,427	0,2006	Valid
Reliable	5	0,427	0,2006	Valid
	6	0,393	0,2006	Valid
	7	0,422	0,2006	Valid
Responsiveness	8	0,397	0,2006	Valid
	9	0,384	0,2006	Valid
	10	0,411	0,2006	Valid
	11	0,396	0,2006	Valid
Assurance	12	0,404	0,2006	Valid
	13	0,425	0,2006	Valid
Empathy	14	0,396	0,2006	Valid
	15	0,397	0,2006	Valid
	16	0,402	0,2006	Valid
	17	0,384	0,2006	Valid

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Berdasarkan pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa masing-masing item pertanyaan dalam harapan pelayanan mempunyai r hitung $>$ r tabel, $N = 94$ ($96-2$) taraf signifikan 5% ($0,2006$) dan bernilai positif, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Dimensi	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
Tangible	1	0,871	Reliabel
	2		
	3		
	4		
Reliability	5		
	6		
	7		
Responsiveness	8		
	9		
	10		
	11		
Assurance	12		
	13		
Empathy	14		
	15		
	16		
	17		

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Berdasarkan Berdasarkan pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki *Cronbach Alpha* di atas $0,60$, maka dapat dikatakan seluruh dimensi pengukuran setiap variabel kuesioner reliabel dan seluruh item setiap dimensi

variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Dimensi	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
Tangible	1	0,679	Reliabel
	2		
	3		
	4		
Reliability	5		
	6		
	7		
Responsiveness	8		
	9		
	10		
	11		
Assurance	12		
	13		
Empathy	14		
	15		
	16		
	17		

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Berdasarkan Berdasarkan pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki *Cronbach Alpha* di atas $0,60$, maka dapat dikatakan seluruh dimensi pengukuran setiap variabel kuesioner reliabel dan seluruh item setiap dimensi variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian disajikan dalam tabel statistik deskriptif masing-masing variabel yang menunjukkan persentase skala sikap responden dan nilai rata-rata.

1) Tanggapan responden tentang dimensi pelayanan *tangible*.

Tabel 6 Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi Tangible dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo

Dimensi Tangible	Kinerja				Harapan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1	5 (5,2%)	40 (41,7%)	31 (32,3%)	20 (20,8%)	2 (2,1%)	19 (19,8%)	40 (41,6%)	35 (36,5%)
	0 (0%)	0 (0%)	64 (66,7%)	32 (33,3%)	2 (2,1%)	5 (5,2%)	40 (41,6%)	49 (51,1%)
2	4 (4,2%)	45 (46,8%)	29 (30,2%)	18 (18,8%)	2 (2,1%)	12 (12,5%)	53 (55,2%)	29 (30,2%)
	8 (8,3%)	41 (42,8%)	31 (32,2%)	16 (16,7%)	6 (6,2%)	10 (10,4%)	37 (38,6%)	43 (44,8%)

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Keterangan:

- | | |
|---|-----------------|
| 1 = Kelengkapan fasilitas | 1 = Tidak baik |
| 2 = Ketersediaan ruangan yang bersih dan nyaman | 2 = Kurang baik |
| 3 = Penataan fasilitas | 3 = Baik |
| 4 = Kerapihan dan kebersihan petugas | 4 = Sangat baik |

2) Tanggapan responden tentang dimensi pelayanan *reliability*.

Tabel 7 Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi Reliability dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo

Dimensi Reliability	Kinerja				Harapan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
5	4 (4,2%)	24 (25%)	46 (47,9%)	22 (22,9%)	1 (1,1%)	8 (8,3%)	29 (30,2%)	58 (60,4%)
6	13 (13,6%)	44 (45,8%)	24 (25%)	15 (15,6%)	0 (0%)	3 (3,1%)	14 (14,6%)	79 (82,3%)
7	5 (5,2%)	15 (15,7%)	52 (54,1%)	24 (25%)	0 (0%)	7 (7,3%)	31 (32,3%)	58 (60,4%)
8	8 (8,3%)	15 (15,6%)	46 (48%)	27 (28,1%)	0 (0%)	4 (4,2%)	30 (31,2%)	62 (64,6%)

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Keterangan:

- 5 = Standar pelayanan yang jelas
- 6 = Kecermatan petugas
- 7 = Kemampuan petugas
- 8 = Pelaksanaan jadwal pelayanan
- 1 = Tidak baik
- 2 = Kurang baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat baik

3) Tanggapan responden tentang dimensi pelayanan *responsiveness*.

Tabel 8 Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi Responsiveness dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo

Dimensi Responsiveness	Kinerja				Harapan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
9	0 (0%)	0 (0%)	53 (55,2%)	43 (44,8%)	2 (2,1%)	3 (3,1%)	25 (26,1%)	66 (68,7%)
10	13 (13,5%)	38 (39,6%)	25 (26,1%)	20 (20,8%)	0 (0%)	2 (2,1%)	25 (26,1%)	69 (71,8%)
11	13 (13,5%)	53 (55,2%)	18 (18,8%)	12 (12,5%)	2 (2,1%)	4 (4,1%)	26 (27,1%)	64 (66,7%)

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Keterangan:

- 9 = Ketanggapan petugas
- 10 = Kejelasan pemberian informasi
- 11 = Kecepatan dan ketepatan petugas
- 1 = Tidak baik
- 2 = Kurang baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat baik

4) Tanggapan responden tentang dimensi pelayanan *assurance*.

Tabel 9 Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi Assurance dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo

Dimensi Assurance	Kinerja				Harapan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
12	5 (5,2%)	16 (16,7%)	48 (50%)	27 (28,1%)	0 (0%)	3 (3,1%)	28 (29,2%)	65 (67,7%)
13	2 (2,1%)	10 (10,4%)	58 (60,4%)	26 (27,1%)	2 (2,1%)	8 (8,3%)	41 (42,7%)	45 (46,9%)

Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Keterangan:

- 12 = Jaminan ketepatan waktu
- 13 = Jaminan kepastian biaya
- 1 = Tidak baik
- 2 = Kurang baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat baik

5) Tanggapan responden tentang dimensi pelayanan *empathy*.

Tabel 10 Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi Empathy dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo

Dimensi Empathy	Kinerja				Harapan			
	1	2	3	4	1	2	3	4
14	2 (2,1%)	14 (14,6%)	56 (58,3%)	24 (25%)	0 (0%)	2 (2,1%)	29 (30,2%)	65 (67,7%)
15	3 (3,1%)	15 (15,6%)	53 (55,2%)	25 (26,1%)	0 (0%)	0 (0%)	44 (45,8%)	52 (54,2%)
16	2 (2,1%)	27 (28,1%)	45 (46,9%)	22 (22,9%)	2 (2,1%)	2 (2,1%)	21 (21,9%)	71 (73,9%)
17	2 (2,1%)	11 (11,5%)	54 (56,2%)	29 (30,2%)	0 (0%)	4 (4,2%)	41 (42,7%)	51 (53,1%)

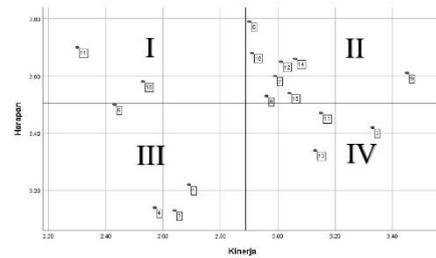
Sumber: Output SPSS yang diolah, 2023

Keterangan:

- 14 = Keramahan petugas
- 15 = Kesopanan petugas
- 16 = Petugas melayani dan menghargai
- 17 = Pelayanan tidak diskriminatif
- 1 = Tidak baik
- 2 = Kurang baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat baik

5. Importance Performance Analysis

Gambar 2 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo



Sumber: Data yang diolah, 2023

Tabel 11 Kategorisasi Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo

No	Indikator	Kode	Kinerja	Harapan	Kuadran
1	Kelengkapan fasilitas pelayanan.	1	2,69	3,22	III
2	Ketersediaan ruangan yang bersih dan nyaman.	2	3,32	3,42	IV
3	Penataan fasilitas.	3	2,64	3,10	III
4	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.	4	2,58	3,11	III
5	Kejelasan standar pelayanan.	5	2,91	3,79	II
6	Kecermatan petugas.	6	2,44	3,49	III
7	Kemampuan petugas dalam melayani.	7	2,99	3,60	II
8	Pelaksanaan jadwal pelayanan.	8	2,97	3,53	II
9	Ketanggapan petugas.	9	3,44	3,61	II
10	Kejelasan pemberian informasi.	10	2,52	3,58	I
11	Kecepatan dan ketepatan petugas.	11	2,30	3,70	I
12	Jaminan tepat waktu.	12	3,01	3,64	II
13	Jaminan kepastian biaya.	13	3,72	3,36	IV
14	Keramahan petugas.	14	3,05	3,64	II
15	Kesopanan petugas.	15	3,04	3,54	II
16	Petugas melayani dan menghargai.	16	2,92	3,69	II
17	Pelayanan tidak diskriminatif.	17	3,15	3,47	IV

Sumber: Data yang diolah, 2023

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo pada dimensi *tangible*.

Tangible adalah sarana fisik kelurahan, ruangan, meja, dan tempat duduk. Dalam dimensi ini setiap proses penyelenggaraan pelayanan harus tampak atau secara fisik dapat terlihat jelas sehingga penerima layanan dapat melihat dengan jelas serta memberikan penilaian terhadap proses penyelenggaraan pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* sudah baik sesuai dengan kepentingan atau harapan penerima pelayanan yang terlihat dari kelengkapan fasilitas pelayanan, kebersihan dan kenyamanan tempat, penampilan petugas, dan penataan fasilitas ruangan.

2. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo pada dimensi *reliability*.

Reliability yakni penyelenggara pelayanan harus mampu melaksanakan

pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelayanan secara handal yang mencakup kemampuan petugas maupun tentang kejelasan standar pelayanan. Kualitas pelayanan dari aspek *reliability* sudah baik, dilihat dari kejelasan standar pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan dan petugas mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo pada dimensi *responsiveness*.

Responsiveness menjadi salah satu dimensi yang dapat digunakan dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. *Responsiveness* mengacu pada kemauan dan kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* yang diberikan belum berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan karena kecepatan dan ketepatan petugas dalam pelayanan dan kejelasan dalam pemberian informasi belum sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan penerima pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo pada dimensi *assurance*.

Assurance merupakan pemberian jaminan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan. Jaminan tersebut dapat meliputi jaminan biaya dan jaminan waktu pelayanan. Dengan adanya hal tersebut, maka penerima pelayanan dapat menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Kualitas pelayanan dari aspek *assurance* sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya jaminan pelayanan tepat waktu, jaminan legalitas dalam pelayanan, dan jaminan kepastian biaya pelayanan yang sudah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan penerima pelayanan.

5. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo pada dimensi *empathy*.

Dalam dimensi empati dapat mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan antara penyelenggara pelayanan dengan penerima pelayanan, komunikasi yang

baik, dan memahami kebutuhan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* sudah berjalan dengan baik sesuai dengan kepentingan atau harapan penerima pelayanan yang terlihat dari petugas yang mendahulukan kepentingan pengunjung, melayani dengan sikap ramah; sopan dan santun; menghargai, dan tanpa diskriminatif.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan terdapat empat dimensi pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, meliputi: dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan dimensi pelayanan yang belum berjalan dengan baik adalah dimensi *empathy*.

SARAN

Kualitas pelayanan yang belum optimal dapat ditingkatkan melalui pendekatan individu dengan penerima layanan sehingga dapat terjadi hubungan emosional yang baik dengan penerima pelayanan.

1. Memperbaiki cara penyampaian informasi kepada penerima pelayanan sehingga informasi yang diterima mudah untuk dipahami. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa

yang jelas dan mudah dipahami, memperhatikan tempo pengucapan, memberikan penjelasan yang memadai, fokus terhadap informasi penting, dan memberikan kesempatan untuk bertanya kepada penerima pelayanan.

2. Meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaan proses pelayanan. Meningkatkan kecepatan dapat dilakukan dengan cara segera memproses pelayanan dan merespon apabila terdapat keluhan dari penerima pelayanan. Sedangkan ketepatan dapat dilakukan dengan pemberian informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung, memasukkan data dengan baik dan benar, dan melakukan proses pelayanan tidak melebihi dari standar waktu yang telah ditetapkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kegiatan yang telah dilaksanakan penulis mengucapkan terima kasih kepada Kelurahan Bulakan yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian. Selain itu, penulis juga berterimakasih kepada Program Studi S1-Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai untuk Mewujudkan Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43–57.
- Amin, N. F., dkk. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Anggara, S. (2012). *Perbandingan Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ferina, I. S. & Rina Tjandrakirana. (2015). Pengaruh Kebijakan Dividen, Kebijakan Hutang, dan Profitabilitas terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Akuntanika*, 1(2), 52–66.
- Forasidah. (2022). Quality of Public Services at The Office of The East Banjarmasin Sub-District. *International Journal of Social Science, Education, Communication, and Economics*, 1(4), 353–368.
- Siregar, H. & Imanuel Jaya. (2023). IKM dalam Pelayanan Publik Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kelurahan Langkai. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1), 60–70.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik*.
- Musria. (2018). *Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Mutiarafer, G. & Sutirman. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 6(3), 261–271.
- Nagus, P. M. (2023). An Analysis of the Quality of Service Provided by Sayang Warga Application in the Sukolilo District Office, Surabaya. *International Journal of Scientific Multidisciplinary Research*, 1(8).
- Ningrum, R. W. K., dkk. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3).
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan*.
- Putro, S. W., dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Ramadianti, E. (2016). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang. *Jurnal S1-Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 1–14.
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rendo, R. F. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(3), 22–28.
- Riadi, S., & Rahmi Hayati. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha dilihat dari Aspek Responsiveness pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. 3, 1084–1098.
- Rohaeni, H. & Nisa Marwa. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2).
- Setitit, I. (2021). Analysis of Public Service Quality at the Sub-District Office of Eastern Kei-Kecil of Southeast Maluku Regency. *Journal of Humanities and Social Science*, 26(11).
- Sinambela. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Slamet, R., & Sri Wahyuningsih. (2022). Validitas dan Reliabilitas terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–57.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulaiman, S., dkk. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Eksos*, 18(2), 105–120.
- Sulistyo, A. (2018). The Analysis of Public Service Quality to the Community in the Wonotirto Sub-District Office of Blitar Regency. *Journal of Media and*

Communication Studies, 6(1).

Supriyanto, D. (2023). Public Service Procedures (Case Study of Handling Services for Making Cover Letters for Birth Certificates in Bareng Village, Klojen District, Malang City). *International Journal of Education, Vocational and Social Science*, 2(1).

Suryawan, D. K. (2015). Kualitas Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Golongan C. *Majalah Ilmiah "Dian Ilmu,"* 15(1).

Suwastini, N. L., dkk. (2023). Pelayanan Publik pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(7), 2901–2911.

Syahrul, M. & Wahyu Hidayat Nasution. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. *Jurnal As Siyasa*, 7(1), 47–51.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Yudhistira, D., dkk. (2021). Kualitas Pelayanan Kantor Area Pegadaian Kota Pontianak. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3).

Yuningsih & Hamzah Muhammad Ichwan. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Triotirta Karsa Abadi (Studi Kasus Specialist Water Treatment). *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 11(2).

Yuningsih, R. & Sri Suryoko. (2020). Pengaruh Brand Association dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mustika Ratu (Studi pada Pengunjung Toko Kosmetik J-C Storedan Toko Kosmetik Brilliant Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4).