

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DILIHAT DARI ASPEK *RESPONSIVENESS* PADA KANTOR DESA PUAIN KANAN KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG

Fitri Rahayu * ; Yuzan Noor
fitrirahayu07@gmail.com ; yuzan.noor@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 71571
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dilihat dari Aspek Responsiveness di Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dan jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif dengan berfokus pada pemahaman mendalam tentang konteks, makna, dan pengalaman yang terlibat dalam suatu fenomena yang terjadi sesuai dengan fakta yang terjadi. Sample sumber data yang digunakan ada 2 yaitu data primer dan data sekunder. Informan yang menjadi subjek penelitian berjumlah 5 (lima) orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu, data *collection*, data *reduction*, data *display*, dan *conclusion Drawing/Verification*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan SKTM di Kantor Desa Puain Kanan sudah sangat berkualitas, sesuai dengan harapan masyarakat, dan aparat desa mampu menunjukkan sikap responsif dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Responsiveness, SKTM.

SERVICE QUALITY IN ISSUING "SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU" (CERTIFICATE OF INDIGENCY) FROM THE RESPONSIVENESS ASPECT AT PUAIN KANAN VILLAGE OFFICE, TANTA DISTRICT, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

Public service is a crucial indicator for evaluating government performance, both at central and local levels. This research aims to assess the quality of public service, specifically in the issuance of "Surat Keterangan Tidak Mampu" (SKTM - Certificate of Indigency), focusing on the Responsiveness Aspect at the Puain Kanan Village Office, Tanta District, Tabalong Regency. This study employs a qualitative research approach, specifically a qualitative descriptive research type, focusing on an in-depth understanding of the context, meaning, and experiences involved in the phenomenon as it naturally occurs. The data sources used were primary and secondary data. The research subjects included 5 (five) informants. Data collection techniques involved observation, interviews, and documentation study. The data analysis techniques used in this research were data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The research findings indicate that the service for issuing SKTM at the Puain Kanan Village Office is of high quality, meets community expectations, and village officials demonstrate responsive attitudes in providing the service.

Keywords: Public Service Quality, Responsiveness, SKTM

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini masih mempunyai beberapa kelemahan seperti rendahnya daya tanggap dan kurangnya akses terhadap informasi, buruknya aksesibilitas, dan kurangnya kemauan untuk mendengar keluhan, saran maupun aspirasi masyarakat. Apabila dilihat dari sisi SDM kelemahan terbesarnya adalah berkaitan dengan bidang profesionalitas, kompetensi, empati serta etika. Dalam pelayanan publik lainnya juga terdapat kelemahan kelembagaan. Kelemahan utamanya adalah struktur organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan layanan publik dan seringkali memiliki struktur hierarki sehingga menghambat pemberian layanan dan mengakibatkan rendahnya efisiensi.

Berdasarkan Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan untuk menjamin seluruh warga negara dan penduduk mempunyai akses terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2005). Salah satu diantara bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Indikator untuk mengukur *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu ditandai dengan keinginan melayani konsumen atau kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan dengan cepat dan tepat serta tanggap terhadap konsumen. Terdiri dari 6 indikator yaitu:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, kecepatan kemampuan pelayanan, petugas keadilan biaya persyaratan pelayanan, mendapatkan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat Indonesia.

Kantor Desa Puain Kanan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang terletak di Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, yang melaksanakan pelayanan di bidang pelayanan publik berupa pelayanan umum. Pelayanan umum yang diberikan yaitu berupa pelayanan administrasi publik yang dilakukan seperti pembuatan Surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan usaha (Sku), surat pengantar nikah, dan surat keterangan lainnya. Fakta menunjukkan jika masyarakat desa memerlukan pelayanan, karena banyak aspek kehidupan sehari-hari yang berkaitan erat dengan pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah desa. Saat ini penyediaan layanan publik di berbagai daerah di Indonesia kini tengah menjadi isu kebijakan strategis karena adanya preferensi terhadap perbaikan lokal. Pengaruhnya kini dapat diketahui sangat luas, mempengaruhi seluruh ruang publik baik ekonomi, sosial, politik, budaya, dan aspek kehidupan lainnya. Pelayanan Desa merupakan suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengacu berbagai pelayanan yang disediakan pemerintah desa untuk masyarakat desa. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan fasilitas pembangunan di tingkat desa, serta untuk memenuhi kebutuhan dasar penduduk desa. Kantor Desa Puain Kanan merupakan salah satu tempat yang memberikan pelayanan administratif untuk masyarakat. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan

salah satu jenis produk hukum dan Surat Keluarga Miskin (Gakin) yang diterbitkan oleh desa atau kelurahan. Surat Keterangan Tidak Mampu dapat membantu keluarga miskin untuk memenuhi kebutuhan administratif berupa pengurangan biaya pendidikan, beasiswa Bidik Misi, Pelayanan Rumah Sakit, perawatan dan pengobatan gratis serta kebutuhan lainnya untuk membantu masyarakat miskin dari rumah sakit yang melayani SKTM/Gakin di wilayah tersebut. Persyaratan penerbitan surat keterangan tidak mampu yaitu dengan cara calon penerima surat keterangan tidak mampu harus membawa beberapa dokumen seperti KTP dan Kartu Keluarga. Puain Kanan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Patut untuk diteliti karena di Desa Puain Kanan ini masyarakat yang mana mata pencaharian pokoknya sebagian adalah petani padi, petani karet, pembuat industri “legen” atau pembuatan nira/gula merah. Dengan pendapatan minimal kurang dari satu juta perbulan. Sehingga hal ini mendorong masyarakat untuk mengurus SKTM untuk meringkankan biaya pendidikan dan biaya lainnya. Berdasarkan hasil observasi awal, yang terjadi di Kantor Desa Puain Kanan yaitu pada saat proses pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada aspek Bukti Langsung (Tangibles) sudah berkualitas yang ditandai dengan penampilan petugas pelayanan sudah ditentukan ruang tunggu pelayanan disediakan tempat duduk, ruangan ber AC dan kipas angin, Dari aspek Keandalan (Reliability) pelayanan yang diberikan sudah berkualitas hal ini ditandai dengan kemampuan dan keandalan dalam penggunaan alat bantu seperti komputer dan keandalan dalam surat – menyurat para petugas sudah mampu dan ahli dalam pelayanan, dari aspek jaminan (Assurance) dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Puain Kanan masih belum berjalan dengan baik pada jaminan ketepatan waktu, waktu yang diberikan tidak jelas karena tidak ada papan informasi mengenai pembuatan SKTM hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan

ketidakpastian bagi masyarakat. Namun dikantor Desa Puain Kanan telah memberikan jaminan biaya pelayanan legalitas surat keterangan tidak mampu dengan baik, dari aspek Empathy pada pelayanan SKTM sudah sangat baik dalam melayani masyarakat. Petugas telah menunjukkan kemampuannya untuk memahami dan mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan SKTM serta memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan dan tidak diskriminatif. Namun, yang menjadi permasalahan dari aspek *responsiveness* yaitu sebagian masyarakat mengatakan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu sudah baik, akan tetapi ada juga sebagian masyarakat mengatakan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu masih kurang berkualitas. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pada saat proses pembuatan SKTM cenderung lambat yang kemungkinan seharusnya sekitar 10-30 menit, terkadang penyelesaiannya berjam-jam atau bahkan berhari-hari, dikarenakan petugas yang melayani tidak berada dikantor dikarenakan banyaknya acara-acara rapat yang wajib dihadiri. Selain itu, jumlah petugas yang terbatas juga menjadi faktor penghambat, di mana petugas yang ada seringkali menangani lebih dari satu permohonan sekaligus, yang mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian. kurangnya sistem yang terintegrasi dan koordinasi antar petugas juga memperburuk masalah ini, sehingga masyarakat harus menghadapi waktu tunggu yang lebih lama dari yang seharusnya. Akibatnya ketidakpuasan masyarakat meningkat, karena mereka merasa proses pelayanan tidak berjalan dengan cepat dan efisien seperti yang diharapkan. Karena *Responsiveness* atau kemampuan pelayanan untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat sangat penting dalam konteks pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). SKTM seringkali menjadi persyaratan untuk mengakses berbagai bantuan sosial atau layanan lainnya. Penelitian ini secara khusus memilih indikator *responsiveness* (daya tanggap) dari model SERQUAL karena ini dianggap memiliki peran

yang sangat penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. *Responsiveness* mencerminkan sejauh mana pemberi layanan mampu memberikan bantuan dengan cepat, tanggap, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan atau keluhan pengguna jasa. Hal ini penting karena pelayanan yang responsif akan mempercepat proses administrasi dan mengurangi potensi keterlambatan atau kesulitan bagi masyarakat dalam mengakses hak-haknya. Permasalahan diatas juga mendukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi & Utami, 2024), (Putra, Cikusin, & Sunariyanto, 2022), dan (Saputra, Afifudin, & W, 2019), bahwa kualitas pelayanan publik pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) sudah berkualitas dalam melayani masyarakat, hal ini ditandai dengan sikap perhatian, cermat, ramah, sopan, cepat, tepat waktu, kehandalan dan profesionalisme. Dan tidak sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Prihatin, Rusli, & As'ari, 2021), dan (Arsyad, 2021) bahwa kualitas pelayanan publik kurang berkualitas, masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang maksimal dan cepat tanggap, pelayanan yang diberikan belum cepat dikarenakan pegawai lebih mengutamakan urusan pribadi sehingga pekerjaan yang seharusnya diselesaikan pada hari itu menjadi molor waktunya. Selain itu, juga para pegawai yang dianggap kurang begitu ramah menjadi perhatian utama dalam hal ini, tentunya menjadi kendala dalam kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong seperti halnya dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu. Dilihat dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.”**

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada peningkatan efesiensi/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan dijabarkan tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).
- Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kartika & Utami, 2024), (Putra, Cikusin, & Sunariyanto, 2022), dan (Saputra, Afifudin, & W, 2019), bahwa kualitas pelayanan publik pada aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap) sudah berkualitas.
- Tidak mendukung penelitian oleh (Prihatin, Rusli, & As'ari, 2021), dan (Arsyad, 2021)

bahwa kualitas pelayanan publik kurang berkualitas.

2. Secara Praktis

- Bagi Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai umpan balik dalam pengelolaan lembaganya dan dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.
- Bagi Masyarakat dari penelitian ini, dapat meningkatkan aksesibilitas dari layanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang lebih cepat dan efisien, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, serta memperbaiki hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat.
- Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau masukan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topic yang sama pada masa yang akan datang.

LANDASAN TEORI/TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

- Penelitian Terdahulu (Kartika & Utami, 2024) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Jatipunggur Kecamatan Lengkong Kabupaten Nganjuk (Studi Kasus Pada Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)”. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan tersendiri dapat diukur dengan dimensi kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Demikian pula peneliti menggunakan lima dimensi tersebut untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor desa Jatipunggur sebagai berikut: (1) dimensi responsivitas dan empati telah terpenuhi dengan baik; (2) dimensi tangible memenuhi standar, namun kenyamanan tempat pelayanan perlu diperbaiki, terutama

fasilitas ruang tunggu dan pendingin ruangan; (3) dimensi kehandalan menunjukkan kemajuan dalam standar pelayanan dan penggunaan teknologi, namun sosialisasi prosedur perlu ditingkatkan; (4) responsivitas menunjukkan efisiensi dan akurasi tinggi; (5) dimensi jaminan belum optimal dalam ketepatan waktu, meskipun jaminan biaya dan legalitas sudah terjamin. Perbaikan pada beberapa dimensi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Jatipungur.

2. Penelitian Terdahulu (Putra, Cikusin, & Sunariyanto, 2022) dengan judul “Peran Aparat Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Sumbersari Kota Malang)”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Sumbersari Kota Malang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. Tampilan/Bukti Langsung (*Tangibles*), pada bagian ini yang meliputi kebersihan dan kenyamanan ruangan layanan, fasilitas kantor, kerapian dan penampilan petugas hasilnya baik. 2. Kehandalan (*reliability*) yang meliputi : pelayanan oleh pegawai yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah dan keluhan dari masyarakat hasilnya baik. 3. Daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi : kesediaan wadah untuk menampung aspirasi hasilnya baik. 4. Jaminan (*assurance*) yang meliputi keadaan lingkungan, kemampuan pengetahuan pegawai dan adanya prosedur pelayanan yang jelas hasilnya baik. 5. Kepemherhatian (*emphaty*) yang meliputi Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat hasilnya cukup.
3. Penelitian Terdahulu (Saputra, Afifudin, & W, 2019), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di

Kecamatan Kepanjen Kidul”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Kepanjen Kidul belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan (2) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Kepanjen Kidul dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan diKecamatan Kepanjen Kidul sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. (5) Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Kepanjen Kidul yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas - jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik

4. Penelitian Terdahulu (Prihatin, Rusli, & As'ari, 2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan

- Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible* ditemukan sarana dan prasarana seperti bangunan atau ruangan kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri, jumlah kursi yang terbatas dan matinya AC dan TV membuat kondisi menjadi semakin tidak nyaman bagi masyarakat. Dimensi *reliability* masih ditemukan kekurangan pegawai yang belum mahir mengoperasikan perangkat pelayanan. Dimensi *responsiveness* menunjukkan ketidakjelasan kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan surat - menyurat hingga masyarakat tidak mengetahui kapan waktu penyelesaian menyebabkan masyarakat harus berulang kembali. Dimensi *emphaty* diketahui bahwa masih terdapat pegawai yang kurang ramah kepada masyarakat. Dimensi *assurance* masih belum adanya jaminan kompensasi kerugian waktu masyarakat yang merasa terbuang saat pengurusan yang lama. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik yaitu sarana prasarana dan sumber daya.
5. Penelitian Terdahulu (Arsyad, 2021) dengan judul “Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli”. Hasil penelitian yaitu pemaparan data dan informasi yang peneliti dapatkan dari lapangan yang kemudian disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori yang digunakan adalah Etika Administrasi menurut (Pasolong, 2010) dengan indikator: Efisiensi, Efektivitas, Kualitas layanan, Responsivitas dan Akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efisien, hasil kerja dari pegawai di Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli cukup baik, meskipun masih ada tuntutan untuk para pegawai harus mengupayakan pemanfaatan fasilitas dengan baik. Efektivitas, pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo

Kabupaten Tolitoli belum sepenuhnya baik, karena masih adanya jenis pekerjaan yang membutuhkan tenaga teknis (yang sesuai ahlinya). Kualitas layanan, berdasarkan data yang diperoleh bahwa indikator kualitas layanan belum sepenuhnya baik, karena masih ada pegawai yang tidak datang tepat waktu ke kantor. Serta Responsivitas, pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli belum sepenuhnya baik, karena masih ada pegawai yang kurang tanggap pada masyarakat sehingga banyak urusan masyarakat tidak terselaikan dan terkendala pada pelayanan. Sedangkan Akuntabilitas, hasil kerja dari pegawai Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli sudah baik, karena pegawai sangat terbuka saat masyarakat membutuhkan informasi.

Pelayanan Publik

menurut (Sianipar, 1999) menjelaskan “Pelayanan Publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Ibrahim, 2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) dalam (Hardiyansyah, 2018) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud) *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- (1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- (2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata pembayaran.
- (3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- (4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- (5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- (6) Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- (7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)
- (8) Kemudahan akses; Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- (9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- (10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Asas – Asas Pelayanan Publik

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

- a. Transparasi, bersiat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan. Hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

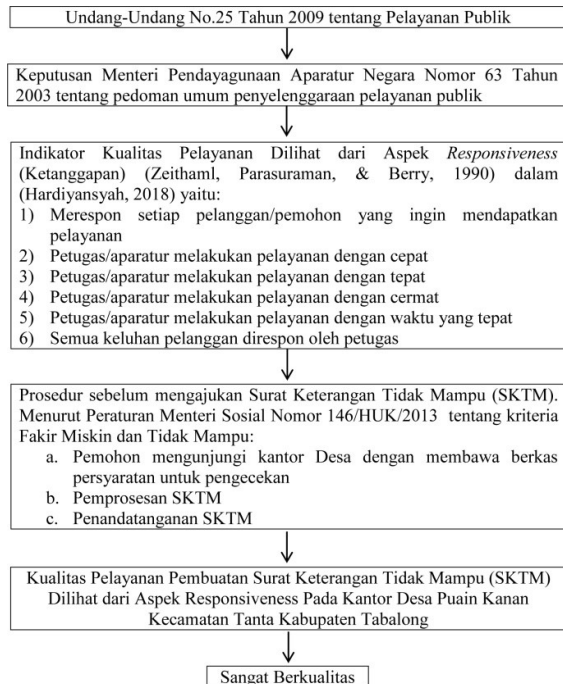
Surat Keterangan Tidak Mampu

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan surat resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah, khususnya oleh pemerintah desa atau kelurahan, yang menyatakan bahwa seseorang atau keluarga tergolong dalam kategori tidak mampu secara ekonomi. Menurut Peraturan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria Fakir Miskin dan Tidak Mampu. Dengan SKTM, individu atau keluarga yang ekonominya terbatas dapat memperoleh hak dan akses terhadap berbagai layanan atau fasilitas yang mungkin tidak terjangkau jika dilihat dari sisi

kemampuan finansial mereka. Surat ini penting sebagai bukti sah yang mendukung permohonan bantuan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi lain.

KERANGKA KONSEPTUAL

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti, 2025

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Menurut (J & Lexy, 2019) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berusaha memahami kejadian yang dialami subjek penelitian, seperti motivasi, persepsi, tingkah laku, tindakan, dan lain-lain.

Jenis penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan berfokus pada pemahaman mendalam tentang konteks, makna, dan pengalaman yang terlibat dalam suatu fenomena yang terjadi sesuai dengan fakta yang terjadi di Kantor Desa Puain Kanan terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek

Responsiveness Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan yang mana sumber permasalahan terkait kualitas pelayanan berada di tempat tersebut

Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yaitu Responden (informan). Informan dalam penelitian ini merupakan informan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan atau yang memberikan pelayanan dan yang mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Puain Kanan. Informan yang menjadi subjek penelitian berjumlah 5 (lima) orang terdiri dari:

1. Kepala Desa : 1 Orang
2. Kasi Pelayanan : 1 Orang
3. Masyarakat Pemohon SKTM: 3 Orang

Sumber data yang dapat digunakan ada 2 yaitu sumber data primer dan sekunder (Sugiono, 2006). (Sekaran Uma, 2009), (R & Emory, 1997) menggolongkan sumber informasi ada 2 yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian melalui sumber pertama (responden atau informan, melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti.
2. Data Sekunder dimaknai data yang tidak diperoleh dari sumber pertama. Dalam hal ini peneliti berada dalam posisi bukan orang pertama yang mengumpulkan data, ia memanfaatkan data yang telah dikumpulkan pihak lain.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk meneliti permasalahan ini, maka peneliti menggunakan metode atau teknik pengumpulan data sebagai berikut : yaitu, penelitian lapangan, yang mana penelitian dilakukan secara langsung di lapangan yaitu Di

Kantor Desa Puain Kanan dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu dengan mengamati langsung fenomena yang terjadi di lokasi penelitian dengan memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Observasi yang digunakan yaitu observasi partisipasi pasif, yaitu peneliti datang ke tempat kegiatan tetapi tidak terlibat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.
2. Wawancara, yaitu kegiatan tanya jawab dengan informan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. (Esterberg, 2002) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur, yaitu wawancara dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan.
3. Studi Dokumentasi yaitu, dengan mengumpulkan dokumen atau data-data yang diperlukan dalam penelitian seperti data Profil Kantor Desa, Letak Kondisi Geografis Desa, Visi-Misi, Struktur Organisasi, maupun arsip-arsip berupa foto mengenai kegiatan pelayanan, foto wawancara di kantor desa dan dengan masyarakat.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini (Nasution, 1998) menyatakan “Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. (Miles & Huberman, 1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Untuk memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan, maka peneliti membuat kriteria pengukuran sebagai berikut :

Tabel 1 : Kriteria Pengukuran

No	Kategori	Bobot	Kriteria
1	Apabila ke-5 informan menjawab benar	5	Sangat Berkualitas
2	Apabila 4 informan menjawab benar	4	Berkualitas
3	Apabila 3 informan menjawab benar	3	Cukup Tidak Berkualitas
4	Apabila 2 informan menjawab benar	2	Belum Sangat Berkualitas
5	Apabila 1 informan menjawab benar	1	Tidak Berkualitas

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Pengujian Keabsahan Data

Rencana pengujian keabsahan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru.

2. Peningkatan Ketekunan Dalam Penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

4. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif (kamera, handycam, alat rekam suara) sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti.

5. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya. Hal ini sangat bergantung dari seberapa besar kasus negatif yang muncul tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara dengan para informan terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong yaitu dengan 5 orang informan yang diharapkan dapat memberikan data-data yang sesuai dengan variabel penelitian yang dilakukan. Adapun hasil wawancara penelitian sebagai berikut:

1. Merespons Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan

a. Mengajukan Permohonan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab petugas sudah Merespons pemohon pada saat pemohon mengunjungi kantor desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengecekan ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan

Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) berdasarkan indikator Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pada saat Mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengecekan dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**

b. Pemrosesan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/Aparatur sudah melakukan pelayanan dengan tepat pada saat Pemrosesan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) berdasarkan indikator Petugas/Aparatur melakukan pelayanan dengan tepat pada saat Pemrosesan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

c. Penandatanganan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/Aparatur sudah melakukan pelayanan dengan baik pada saat Penandatanganan SKTM

ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) berdasarkan indikator Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pada saat Penandatanganan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

2. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat

a. Mengajukan Permohonan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cepat ada 4 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) berdasarkan Indikator Petugas/Aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan pada saat mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengecekan dikategorikan **Berkualitas**.

b. Pemrosesan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cepat yang ingin diproseskan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat pada saat pemrosesan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

c. Penandatanganan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cepat pada saat Penandatanganan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan

dengan cepat pada saat Penandatanganan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

3. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat

a. Mengajukan Permohonan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan tepat pada saat pemohon mengunjungi kantor desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengecekan ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat pada saat mengunjungi kantor desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengecekan dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

b. Pemrosesan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan tepat pada saat Pemrosesan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat pada saat Pemrosesan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

c. Penandatanganan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan tepat pada saat Penandatanganan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat pada saat Penandatanganan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

4. Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat

a. Mengajukan Permohonan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cermat pada saat pemohon mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengecekan ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat pada saat Mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas Persyaratan untuk pengecekan dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

b. Pemrosesan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cermat pada saat Pemrosesan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat pada saat Pemrosesan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

c. Penandatanganan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cermat pada saat Penandatanganan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat pada saat Penandatanganan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

1. Petugas/Aparatur Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat

a. Mengajukan Permohonan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat pada saat pemohon mengunjungi Kantor Desa dengan membawa

berkas persyaratan untuk pengecekan ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat pada saat Mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas Persyaratan untuk pengecekan dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

b. Pemrosesan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat pada saat Pemrosesan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat pada saat Pemrosesan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

c. Penandatanganan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat pada saat Penandatanganan SKTM ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat pada saat Penandatanganan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

6. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 5 orang yang menjawab Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas pada saat pemohon mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengecekan ada 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan Bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek

Responsiveness berdasarkan indikator Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat pada saat Penandatanganan SKTM dapat dikategorikan **Sangat Berkualitas**.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dalam Tahap Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dapat dilihat dari hasil observasi dan rekapitulasi wawancara dengan para informan di lapangan dengan mendukung teori Penelitian Kualitas Pelayanan Publik. Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) dalam (Hardiansyah, 2018, hal 63) menggunakan aspek *Responsiveness* yang indikatornya sebagai berikut:

1. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan terhadap tahap :Pengajuan, Pemrosesan, Penandatanganan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dikategorikan **Sangat Berkualitas** karena petugas sudah Merespons dengan baik kepada pemohon dengan menanyakan keperluan pemohon serta menunjukkan keinginan untuk memberikan pelayanan, seperti pengecekan persyaratan, kemauan memproses Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan kesiapan merespons permintaan tanda tangan pada SKTM.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dalam tahap : Mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas Persyaratan untuk pengajuan, Pemrosesan, Penandatanganan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dikategorikan **Berkualitas**. Pelayanan ini berlangsung tanpa hambatan. Petugas merespons dengan segera dan cepat setiap pemohon yang datang, menunjukkan kesigapan serta kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, petugas selalu mengutamakan kepentingan masyarakat, terutama ketika pemohon sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan

atau pelayanan. Petugas melaksanakan tugas secara penuh tanpa menyelingi dengan pekerjaan lain.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat dalam tahap : Mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengajuan, Pemrosesan, Penandatanganan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dikategorikan **Sangat Berkualitas**. Karena ketepatannya sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pemohon dalam mengurus dokumen. Pada tahap pengecekan, petugas sudah menjalankan tugas dengan tepat sehingga tidak terjadi kesalahan. Dalam proses pembuatan, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) diketik dan dicetak sesuai dengan tujuan pemohon. Begitu pula pada tahap akhir, yaitu penandatanganan, petugas menandatangani dokumen dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Jadi, pada indikator ini dapat dikatakan kualitas yang diberikan tergolong sangat memuaskan.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat dalam tahap : Pengajuan, Pemrosesan, Penandatanganan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dikategorikan **Sangat Berkualitas**. Narasumber menyampaikan bahwa petugas memeriksa berkas persyaratan secara teliti sebelum melanjutkan ke tahap pemrosesan dokumen. Pada tahap pemrosesan, petugas menunjukkan ketelitian dalam mengetik dan mencetak dokumen, khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), sehingga tidak ditemukan kesalahan informasi yang dapat merugikan pemohon. Proses penandatanganan pun dilakukan sesuai prosedur yang berlaku, menandakan bahwa pelayanan telah diberikan secara profesional dan sesuai ketentuan. Kecermatan dalam memberikan pelayanan ini memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Para narasumber mengungkapkan bahwa pelayanan dirasakan cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit, serta hasil akhirnya sesuai

dengan kebutuhan mereka. Jadi, pada indikator ini dapat dikatakan kualitas yang diberikan tergolong sangat berkualitas.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dalam tahap : Pengajuan, Pemrosesan, Penandatanganan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dikategorikan **Sangat Berkualitas**. Petugas memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan yang dimulai dari pengecekan berkas hingga penandatanganan dokumen, dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat, karena mereka menerima hasil sesuai dengan harapan dalam waktu yang tepat. Hasil pelayanan yang cepat dan tepat waktu ini dinilai sangat memuaskan oleh masyarakat, yang merasa bahwa proses administrasi berjalan dengan lancar dan tidak menghambat aktivitas mereka. Dengan demikian, pada indikator ini dapat dikatakan kualitas yang diberikan tergolong sangat berkualitas.
6. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas : Mengunjungi Kantor Desa dengan membawa berkas persyaratan untuk pengecekan, dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dikategorikan **Sangat Berkualitas**. Semua keluhan ditindaklanjuti dengan sikap tanggap dan solusi yang tepat, sehingga proses pelayanan berjalan lebih baik. Respons cepat dan efektif terhadap keluhan ini menunjukkan komitmen petugas dalam meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hasil penelitian tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dalam Tahap Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sudah sangat berkualitas hal ini dapat dilihat dari hasil

observasi dan wawancara dengan para informan di lapangan mengenai 6 indikator *Responsiveness* sudah sangat baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong sudah sangat berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat, dan aparatur desa mampu menunjukkan sikap responsif dalam memberikan pelayanan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan adapun saran atau masukan untuk Kantor Desa Puain Kanan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menangani permohonan SKTM sangat cepat dan sigap. Oleh karena itu, kinerja positif ini perlu dijaga melalui penguatan kapasitas aparatur, peningkatan profesionalisme, serta pembinaan rutin untuk memastikan mutu pelayanan tetap konsisten
2. Untuk Kantor Desa Puain Kanan, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pengelolaan lembaga dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat
3. Untuk masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat mempermudah akses layanan SKTM, meningkatkan transparansi, dan memperkuat hubungan dengan pemerintah desa.
4. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk studi lanjutan terkait pelayanan publik di desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

- Peraturan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria Fakir Miskin dan Tidak Mampu
- Arsyad, D. H. (2021). Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Malala Kecamatan Dondo Kabupaten Tolitoli. *Inovasi Penelitian*, 1-12.
- Esterberg, K. (2002). *Qualitative methods in social research*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Graindo Persada.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Manda Maju.
- J, M., & Lexy. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Miles, M., & Huberman, A. (1984). *Analisis Data Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. (2010). *Metodologi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosadakarya.
- Mutiara Kartika Dewi, D. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Jatipunggur Kecamatan Lengkong Kabupaten Nganjuk (Studi Kasus Pada Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu). 90-96.
- Nasution. (1998). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As'ari, H. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Niara*, 266-274.
- Putra, R., Cikusin, Y., & Sunariyanto. (2022). Peran Aparat Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Sumbersari Kota Malang). *Respon Publik*, 60-63.
- R, C. D., & Emory, C. W. (1997). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saputra, S. D., Afifudin, & W, R. P. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidamh Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul. *Respon Publik*, 38-44.
- Sekaran Uma, B. R. (2009). *Research methods for business : building approach*. John Wiley & Sons.
- Sianipar, J. (1999). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Sugiono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations*. Simon adn Schuster.