

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DILIHAT DARI ASPEK RESPONSIVENESS PADA KANTOR DESA TANTA KECEMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG

Yurika Ferdiyanti* ; Muhammad Taupik
yurika35739@gmail.com ; taupikuzuumaky5@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olahraga Sarabakawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 kode pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan Publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Ditemukannya beberapa masalah yang ada dilapangan membuat penelitian ini perlu untuk dilakukan diantaranya adalah dari segi pelayanan kurang cepat, tidak tepat waktu dikarenakan pihak yang menandatangani surat keterangan tidak mampu tersebut sedang tidak berada ditempat dalam menjalankan tugasnya untuk melayani kepentingan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data pada penelitian ini sebanyak 5 orang. Analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, dan Saldana yaitu Pengumpulan Data: Penyajian Data, Reduksi Data, dan Penarikan Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dikategorikan sudah Berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Responsiveness

SERVICE QUALITY IN ISSUING CERTIFICATES OF INABILITY VIEWED FROM THE RESPONSIVENESS ASPECT AT TANTA VILLAGE OFFICE, TANTA SUB-DISTRICT, TABALONG DISTRICT

ABSTRACT

Providing high-quality public services that satisfy the community is an obligation that must be fulfilled by the government. The quality of public services is a benchmark for government performance. Several issues identified in the field make this research necessary, including slow service delivery and delays caused by the absence of the official responsible for signing the Certificates of Inability, affecting the timely service to the public. The purpose of this study is to evaluate the quality of service in issuing Certificates of Inability from the responsiveness aspect at the Tanta Village Office, Tanta Sub-District, Tabalong District. This study employs a qualitative method. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation. The study's data sources consist of five individuals. Data analysis follows the interactive model developed by Miles and Saldana, including Data Collection, Data Display, Data Reduction, and Conclusion Drawing. Based on the research results, it is concluded that the service quality in issuing Certificates of Inability, viewed from the responsiveness aspect at the Tanta Village Office, Tanta Sub-District, Tabalong District, is categorized as high-quality.

Keywords: Service Quality, Certificate of Inability, Responsiveness

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparat sebagai pelayanan publik (Publik servant) merupakan salah satu tuntunan dari reformasi.

Kualitas dalam pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitik beratkan harus adanya kejelasan tentang waktu, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang berkualitas

Latar Belakang Masalah

sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dalam menjalankan fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Dimana pelayanan publik harus menitik beratkan pada hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal ketanggapan pemerintah memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi harus sesuai dengan waktu standar oprasional yang telah ditetapkan dan tepat harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan kepengurusan administrasi dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan.

Menurut (Tjiptono, 2012) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi,

sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Kantor Desa sebagai organisasi administrasi publik yang merupakan ujung tombak pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Dalam kaitan dengan hal tersebut, bahwa layanan sipil adalah hak eksistensi dan kebutuhan manusia pribadi yang merupakan hak asasi manusia seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat desa merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Salah satu indikasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang baik adalah melihat dari administrasi pemerintahan yang tertib dan teratur apabila pemerintah dalam hal ini aparat desa mampu menjadi sumber data, informasi, pembinaan dan pengawasan.

Kabupaten Tabalong adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Kalimantan Selatan. Tercatat data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Tabalong, pada juni 2021 tercatat persentase kemiskinan di Tabalong tinggal 6,32 persen atau 7.970 orang. Dengan jumlah relatif banyak tersebut tentu masyarakat miskin tersebut terkendala dalam perekonomian maupun pelayanan kesehatan, dan pelayanan lainnya yang mengharuskan masyarakat mengeluarkan uang untuk membantu masyarakat miskin tersebut terkendala dalam perekonomian maupun pelayanan kesehatan, dan pelayanan lainnya yang mengharuskan masyarakat mengeluarkan uang untuk membayarkannya. Dimana peran

pemerintah Daerah sangat diperlukan untuk membantu masyarakat miskin sebagai mana diamatkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang penanganan fakir miskin. Salah satu pelayanan administrasi yang sangat diperlukan oleh masyarakat miskin yaitu surat keterangan miskin, yang diperuntukan sebagai bukti bahwa masyarakat tersebut memang tidak memiliki penghasilan dan masuk kategori masyarakat miskin yang mendapatkan bantuan sosial.

Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong adalah salah satu desa yang ada di kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan. Salah satu pelayanan yang sering diurus oleh masyarakat miskin, yaitu pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Persyaratan tersebut banyak dimanfaatkan oleh masyarakat yang kurang tepat sasaran terutama masyarakat yang ingin mengklaim Jampersal (Jaminan Persalinan) pada rumah sakit untuk menghindari biaya persalinan operasi caesar. Bertolak dari permasalahan tersebut agar sasaran dan target yang mendapatkan bantuan dari pemerintah Daerah Tabalong tepat sasaran, maka pihak Kantor Desa harus teliti menyimak, menelaah, dan menelusuri kebenaran masyarakat yang ingin mendapatkan SKTM tersebut.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong khususnya pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ditemukan beberapa permasalahan yang kerap kali muncul dalam pelayanan pembuatan, yaitu:

1. Petugas kurang merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan khususnya jika masyarakat tersebut tidak lengkap membawa persyaratan.
2. Pelayanan yang diberikan cenderung lambat.
3. Petugas tidak menjelaskan alur lebih detail terkait prosedur pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

4. Petugas tidak mau menerima keluhan ataupun saran dari masyarakat khususnya

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa permasalahan tersebut mengarah kepada kualitas pelayanan dari aspek *responsiveness* dimana permasalahan tersebut mengarah ke respon dari petugas, dimana respon tersebut merujuk pada lambatnya proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Selain itu permasalahan terkait dengan kurang lengkapnya persyaratan yang dibawa oleh masyarakat tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Secara Tidak Langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), sementara waktu klaim Jampersal (Jaminan Persalinan) maksimal 3 hari, lewat dari waktu yang sudah ditentukan maka masyarakat tersebut harus membayarkan dan masuk kedalam pelayanan mandiri.

Permasalahan di atas juga serupa dengan permasalahan pada permasalahan pada penelitian dari (Pratama, 2013) hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan pembuatan SKTM di Desa Wonokromo dapat diketahui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan petugas Desa Wonokromo dalam kategori Baik, (Risnawati, 2020) hasil analisis yang dilakukan di Desa Alalak Selatan mengenai Kualitas Pelayanan Publik dapat dikatakan dengan Pelayanan yang cukup baik dan sudah memadai sesuai dengan Standard Operasional Pelayanan yang ada (SOP), (Rangan, 2020) hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai dimensi Tangible (Bukti Fisik), diperoleh data bahwa pegawai Desa Kanaan telah memiliki kesadaran akan pentingnya penampilan dalam menunjang proses pemberian layanan. Selain penelitian yang mendukung, penelitian juga menemukan penelitian yang tidak

terkait alur pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

mendukung dengan penilaian yang dilakukan, yaitu penelitian dari (Fahmiyati, 2020) dan penelitian dari (Yopiannor, 2017).

Berdasarkan dari uraian di atas, maka jelaslah terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong khususnya dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu. Bertolak dari latar belakang tersebut penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu (Pratama, 2013) melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan SKTM di Desa Wonokromo dapat diketahui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan petugas Desa Wonokromo dalam kategori Baik. Dengan total IKM koversi sebesar 74. Penilaian dari 150 responden tersebut sesuai dengan apa yang mereka rasakan atas pelayanan yang mereka terima ketika mengurus pembuatan SKTM di Desa Wonokromo.
2. Penelitian terdahulu oleh (Risnawati, 2020) melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan di Desa Alalak Selatan mengenai Kualitas Pelayanan Publik dapat dikatakan dengan Pelayanan yang cukup baik dan sudah memadai

sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada (SOP). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi

3. pengguna layanan dengan pelayanan yang telah mereka dapatkan dan rasakan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.
4. Penelitian terdahulu oleh (Rangan, 2020) melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Desa Kanaan Kecamatan Bontang Barat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai dimensi Tangible (Bukti Fisik), diperoleh data bahwa pegawai Desa Kanaan telah memiliki kesadaran akan pentingnya penampilan dalam menunjang proses pemberian layanan. Penampilan yang baik, rapi dan sesuai dengan ketentuan akan mencerminkan bahwa petugas desa melayani pengguna layanan dengan sungguh-sungguh. Ketersediaan dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di desa sudah baik. Dan ketersediaan sumberdaya keuangan yang serta fasilitas pelayanan seperti komputer dan sebagainya sudah memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kemudahan akses dalam proses pelayanan sudah cukup baik.
5. Penelitian terdahulu oleh (Fahmiyati, 2020) melakukan penelitian tentang koordinasi Camat Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Tidak mampu Di Kecamatan Gebang kabupaten Cirebon. Hasil penelitian bahwa Pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Gebang kabupaten Cirebon belum optimal karena masyarakat yang masih mengeluh dengan orang yang mampu bisa mendapatkan bantuan (beasiswa) sedangkan orang yang tidak mampu tidak mendapatkannya, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tepat sasaran, dalam faktor yang menghambat dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu sudah cukup baik dalam pelayanannya namun lebih di teliti kedepannya, hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan dikecamatan

gebang kabupaten Cirebon diantaranya Masih belum adanya suatu keseimbangan antara jumlah pegawai dengan beban kerjanya, keterbatasan alat/computer dan belum tepat sasaran.

6. Penelitian terdahulu oleh (Yopiannor, 2017) melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Muara Tuhup. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Muara Tuhup Kecamatan Laung Tahup Kabupaten Murung Raya masih memiliki beberapa hal yang belum Maksimal dari segi Tangible (Berwujud) kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan proses pelayanan pegawai menggunakan alat bantu. Selanjutnya Responsiviness (Respon/Ketanggapan) respon atau tanggapan dalam menanggapi keluhan pengguna layanan, pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat yang belum maksimal, melayani dengan tepat waktu, dan semua keluhan pengguna layanan belum direspon.

Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam (Mahmudi, 2010) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayan yang betaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak

definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaianya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam fungsi usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompeten dalam usaha merebut pasaran dan pelanggan. Demikian pula di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk menyelenggarakan pelayanan umum.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2012) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Selanjutnya (Tjiptono, 2012) menjelaskan tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan,

jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas adalah tingkatan yang baik buruknya atau tarap atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa yang baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan umum kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma ataupun disertai pembayaran.

Pengertian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pemerintah. Jaminan kesehatan nasional ini merupakan sistem jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan undang-undang No.40 Tahun 2004. Tentang sistem jaminan sosial nasional, dalam hal ini melalui kelurahan atau desa bagi keluarga miskin. SKTM ini berguna bagi keluarga miskin untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan secara gratis di puskesmas atau rumah sakit yang terdapat di lingkungan tempat mereka tinggal, khusus nya bagi mereka yang belum memiliki jaminan kesehatan dalam bentuk apapun. SKTM ini juga berfungsi untuk membantu keluarga miskin dalam mendapatkan keringanan biaya pendidikan atau sekolah baik membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, juga dapat untuk keperluan lain yang memang membutuhkan surat keterangan ini.

Pengertian Responsiveness (Ketanggapan)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut (Tjiptono, 2012) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

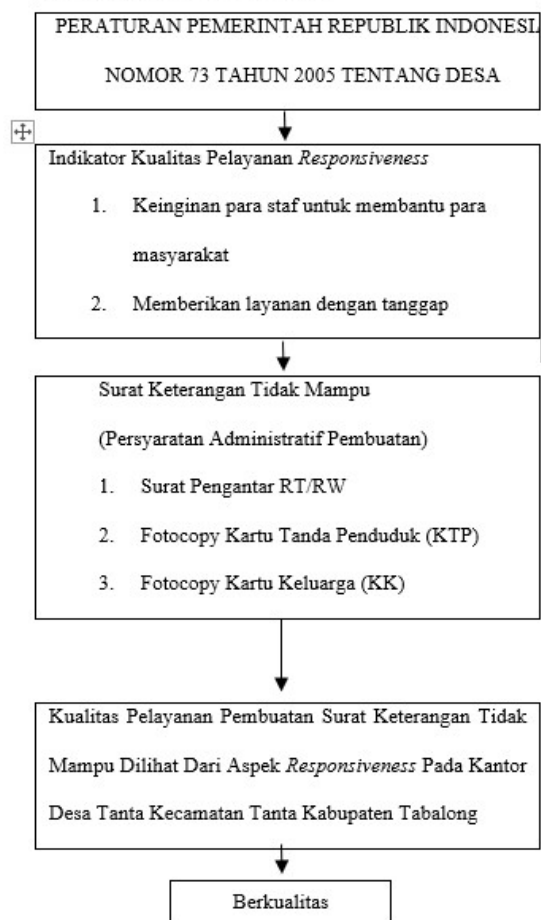
Menurut (Irwan, 2003) *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Kemudian (Ratnasari & Aksa, 2011) *responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas jasa. Contoh, ketika seorang pelayan di sebuah Hotel Mercure Surabaya menyiapkan ruang makan sebelum digunakan para pelanggannya.

Selanjutnya (Yazid, 2003) ketanggapan adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggapan (*responsiveness*) dalam posisinya. Mereka memberi perhatian terhadap keinginan konsumen dengan menunjukkan “kemauan untuk membantu” melayani keinginan tersebut sesegera mungkin, yang penting diingat adalah bahwa standar-standar yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan respon yang diinginkan konsumen serta persepsi konsumen tentang kecepatan dan kesegeraan, dan bukannya didasarkan atas persepsi perusahaan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 kerangka konseptual



Sumber : Diolah peneliti 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, deskriptif adalah bagian dari penjelasan atau penulisan setiap variabel, dengan memaparkan situasi atau peristiwa yang terjadi di dalam objek penelitian Menurut Bodan & Taylor seperti dikutip (Indah, 2018) kualitatif adalah penelitian yang dapat menghasilkan data secara deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang menjadi narasumber dalam penelitian. Selain itu penelitian kualitatif juga merupakan penelitian yang memiliki tujuan agar peneliti nantinya dapat

memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Berdasarkan pemikiran untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek responsiveness pada Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Sumber Data

1. Data primer, merupakan kumpulan informasi yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek dan objek penelitian yaitu hasil wawancara dari informan penelitian.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung berupa buku-buku, profil Kantor Desa Tanta, struktur organisasi, visi dan misi, laporan-laporan serta data jumlah masyarakat yang menggunakan pelayanan pengurusan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang nantinya akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian yang dikutip (Indah, 2018). Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dipilih kemudian dilakukan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan melalui:

1. Observasi

Menurut Marshall dalam (sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa “melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi langsung serta menggunakan jenis observasi partisipasi pasif.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara dan terwawancara dengan tujuan mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, perasaan, motivasi, organisasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain, yang dikutip (Indah, 2018) Pengumpulan data melalui wawancara merupakan tanya jawab dengan narasumber baik secara langsung maupun melalui perantara guna membicarakan berbagai macam persoalan terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek responsiveness pada kantor desa. Dalam hal ini terdapat beberapa teknik wawancara salah satu diantaranya adalah wawancara terstruktur (structured interview). Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

3. Dokumentasi

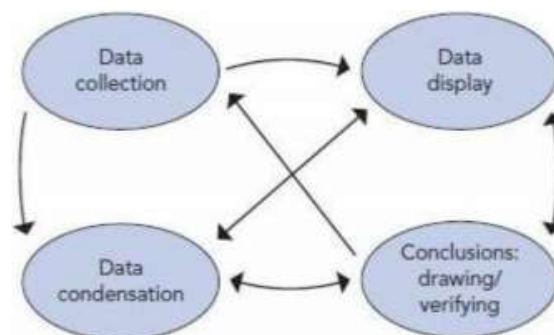
Menurut (Sugiyono, 2019) “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu”. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan menjadi lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumen.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model (Miles & Huberman, 1984), mereka 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 data drawing/verification (Sugiyono, 2019). Adapun penjelasan dari analisis data model interaktif ini sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (Data Collection) Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan terstruktur, serta dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi.
2. Reduksi Data (Data Reduction) Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema beserta polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.
3. Penyajian Data (Data Display) Secara umum penyajian data adalah sebuah bentuk kumpulan data yang terorganisir dan informasi yang mendorong memungkinkan menggambarkan kesimpulan dan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dalam hal ini (Miles & Huberman, 1984), menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.
4. Penarikan kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification) Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Gambar 2: komponen-komponen analisis data model interaktif



Sumber: miles dan huberman (Miles, huberman dan saldana, 2014)

Untuk memudahkan saya dalam menarik kesimpulan maka saya membuat kriteria pengukuran sebagai berikut:

Tabel 1: Kriteria Pengukuran

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

Sumber : Diolah Peneliti 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Tabel 2: Rekapitulasi Indikator Keinginan para staf untuk membantu masyarakat

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyaratan Administrasi Pembuatan	Kategori
Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness (Ketanggapan)	Keinginan para staf untuk membantu masyarakat	Petugas sudah membantu masyarakat yang membawa surat pengantar Rt/Rw	Cukup Berkualitas

Dari hasil wawancara dengan ke 5 informan di atas maka 2 orang menjawab ya/sudah dan 3 orang menjawab cukup baik.

Maka berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) dengan indikator Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan Cukup Berkualitas.

Tabel 3 : Rekapitulasi Indikator Keinginan para staf untuk membantu masyarakat

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyatan Administrasi Pembuatan	Kategori
Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness (Ketanggapan)	Keinginan para staf untuk membantu masyarakat	Petugas sudah membantu masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Cukup Berkualitas

Dari hasil wawancara dengan ke 5 informan di atas maka 2 orang menjawab ya/sudah dan 3 orang menjawab cukup baik. Maka berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) dengan indikator Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan Cukup Berkualitas.

Tabel 4: Rekapitulasi Indikator Keinginan para staf untuk membantu masyarakat

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyatan Administrasi Pembuatan	Kategori
Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness (Ketanggapan)	Keinginan para staf untuk membantu masyarakat	Petugas sudah membantu masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK)	Cukup Berkualitas

Dari hasil wawancara dengan ke 5 informan di atas maka 2 orang menjawab ya/sudah dan 3 orang menjawab cukup baik. Maka berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu

Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) dengan indikator Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan Cukup Berkualitas.

Tabel 5 : Rekapitulasi Indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyatan Administrasi Pembuatan	Kategori
Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness (Ketanggapan)	Memberikan layanan dengan tanggap	Petugas sudah membantu masyarakat yang membawa surat pengantar Rt/Rw	Cukup Berkualitas

Dari hasil wawancara dengan ke 5 informan di atas maka 2 orang menjawab ya/sudah dan 3 orang menjawab cukup baik. Maka berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) dengan indikator Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan Cukup Berkualitas.

Tabel 6: Rekapitulasi Indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyatan Administrasi Pembuatan	Kategori
Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness (Ketanggapan)	Memberikan layanan dengan tanggap	Petugas sudah membantu masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Cukup Berkualitas

Dari hasil wawancara dengan ke 5 informan di atas maka 2 orang menjawab ya/sudah dan 3 orang menjawab cukup baik. Maka berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) dengan indikator Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan Cukup Berkualitas.

Tabel 7: Rekapitulasi Indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyaratan Administrasi Pembuatan	Kategori
Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness (Ketanggapan)	Memberikan layanan dengan tanggap	Petugas sudah membantu masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK)	Cukup Berkualitas

Dari hasil wawancara dengan ke 5 informan di atas maka 2 orang menjawab ya/sudah dan 3 orang menjawab cukup baik. Maka berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) dengan indikator Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan Cukup Berkualitas.

Tabel 8: Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan)

Variabel	Dimensi	Indikator	Kategori	Kesimpulan	Bobot
Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan)	Responsiveness (Ketanggapan)	Keinginan para staf untuk membantu masyarakat	Cukup Berkualitas	Cukup Berkualitas	3
		memberikan layanan dengan tanggap	Cukup Berkualitas		

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa dari indikator yang pertama, keinginan para staf untuk membantu masyarakat dikategorikan Cukup Berkualitas, dari persyaratan administrasi pembuatan masyarakat membawa surat pengantar Rt/Rw, membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan

membawa Fotocopy Kartu Keluarga (kk) sebagai langkah awal untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu. Indikator yang kedua yaitu Memberikan Layanan Dengan Tanggap, Petugas melakukan pelayanan dengan tanggap kategori Cukup Berkualitas. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) Pada kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dikategorikan Cukup Berkualitas.

PEMBAHASAN

Dari hasil rekapitulasi jawaban wawancara tersebut serta dari pengamatan penulis, maka penulis menyimpulkan atau membahas dengan dukungan teori yang dinyatakan oleh (Zeithaml, 1990) dalam (Tjiptono, 2012) Responsiveness (ketanggapan) yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) yang dikemukakan oleh (Zeithaml, 1990) dalam (Tjiptono, 2012), dari indikator Keinginan Para Staf Untuk Membantu Para Masyarakat yang membawa surat pengantar Rt/Rw untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, maka diketahui bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Cukup Berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) yang dikemukakan oleh (Zeithaml, 1990) dalam (Tjiptono, 2012), dari indikator Keinginan Para Staf Untuk Membantu Para Masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, maka diketahui bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Cukup Berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) yang dikemukakan oleh (Zeithaml, 1990) dalam (Tjiptono, 2012), dari indikator Keinginan Para Staf Untuk Membantu Para Masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK) untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, maka diketahui bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Cukup Berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) yang dikemukakan oleh (Zeithaml, 1990) dalam (Tjiptono, 2012), dari indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap bagi membawa surat pengantar Rt/Rw untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, maka diketahui bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Cukup Berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) yang dikemukakan oleh (Zeithaml, 1990) dalam (Tjiptono, 2012), dari indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap bagi membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, maka diketahui bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Cukup Berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan.

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness (ketanggapan) yang dikemukakan oleh (Zeithaml, 1990) dalam (Tjiptono, 2012), dari indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap bagi membawa Fotocopy Kartu Keluarga (Kk) untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, maka diketahui bahwa kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Cukup Berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan lima orang informan tentang Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Desa Tanta kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dikategorikan Cukup Berkualitas.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran-saran yang dapat penulis kemukakan berkaitan dengan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek

responsiveness pada kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong harus mempertahankan ke profesionalitasan terkait dengan kepuasan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Hendaknya pegawai Kantor Desa Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkat menjadi Sangat Berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. 4 ed. Rajawali Pers.
- Fahmiyati, Nela, Nurudin Siraj, dan RM Haryo Bharoto. (2020). “KOORDINASI CAMAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KECAMATAN GEBANG KABUPATEN CIREBON.” *Jurnal Ilmiah Publika* 8 (1). <https://doi.org/10.33603/publika.v8i1.4166>.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit penerbit dan percetakan sekolah tinggi ilmu manajemen YKPN.
- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode Metode Baru*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. 4 ed. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Pratama, Denny Candra. (2013). “TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KELURAHAN WONOKROMO KECAMATAN WONOKROMO KOTA SURABAYA.” *Publika* 1 (2). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/2532>.
- Republik Indonesia. (1993). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. 1995. *Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat*. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran RI Nomor 5038*. Sekretariat Negara. Jakarta. 2014. *Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. *Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran RI Nomor 5495*. Sekretariat Negara. Jakarta. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Risnawati, Eva. (2020). “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN ALALAK SELATAN KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN.” Diploma, Universitas Islam Kalimantan

MAB. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3332/>.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Marketing services*. Yogyakarta: Penerbit Andi.