

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT  
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI BALAI DESA  
WARU KABUPATEN SIDOARJO**

***QUALITY OF MANAGEMENT SERVICES OF  
CERTIFICATE OF DISADVANTAGE (SKTM) IN THE WARU  
VILLAGE HALL, SIDOARJO DISTRICT***

**Dita Laela Nur Rachma<sup>1</sup>, Noviyanti<sup>2</sup>**

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri  
Surabaya [dita.19076@mhs.unesa.ac.id](mailto:dita.19076@mhs.unesa.ac.id)

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri  
Surabaya  
[noviyanti@unesa.ac.id](mailto:noviyanti@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Sebagian masyarakat tidak memiliki BPJS Kesehatan dan setengah dari populasi penduduk Desa Waru membutuhkan persyaratan dalam hal pendidikan salah satunya SKTM itu sendiri. Hal ini menjadikan masyarakat banyak yang mengurus SKTM di Balai Desa Waru guna memperoleh fasilitas atau bantuan baik dari segi kesehatan maupun pendidikan. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan SKTM di Balai Desa Waru dirasa kurang optimal bagi sebagian masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Balai Desa Waru. Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi dengan teknik *purposive sampling*. Subjek penelitian yaitu Kepala Desa Waru, Kepala Seksi Pelayanan, Seksi Pelayanan dan masyarakat pengguna layanan SKTM. Teknik analisa data menggunakan model interaktif Miles and Huberman. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan SKTM di Balai Desa Waru telah memenuhi dimensi daya tanggap dan jaminan, karena petugas pelayanan senantiasa bersedia membantu dan menanggapi masyarakat yang kesulitan saat mengurus SKTM. Selain itu, petugas juga selalu tepat waktu dalam pengurusan SKTM dan tidak meminta biaya pelayanan SKTM kepada masyarakat. Namun, terdapat tiga dimensi yang masih belum berjalan dengan baik, yakni pada dimensi bukti fisik, keandalan dan empati. Hal ini disebabkan karena ketidaknyamanan ruang pelayanan bagi sebagian masyarakat, tidak tersedianya informasi mengenai standar pelayanan SKTM dan minimnya keramahan petugas pelayanan saat memberikan pelayanan SKTM.

**Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

**Abstract**

Some people do not have Health BPJS and half of the population of Waru Village requires requirements in terms of education, one of which is the SKTM itself. This causes many people to take care of SKTM at the Waru Village Hall in order to obtain facilities or assistance, both in terms of health and education. However, in reality, the implementation of SKTM services at the Waru Village Hall is considered less than optimal for some people. This study aims to describe the service quality of

the Certificate of Disadvantage (SKTM) at the Waru Village Hall. This type of research is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques are interviews, observation and documentation with purposive sampling technique. The research subjects were the Head of Waru Village, Head of Service Section, Service Section and the community using SKTM services. The data analysis technique uses the Miles and Huberman interactive model. The results showed that the quality of the SKTM service at the Waru Village Hall met the dimensions of responsiveness and assurance, because service officers were always willing to help and respond to people who had difficulties in managing the SKTM. In addition, officers are always on time in processing SKTM and do not ask for fees for SKTM services to the public. However, there are three dimensions that are still not going well, namely the dimensions of physical evidence, reliability and empathy. This is due to the inconvenience of service rooms for some people, the unavailability of information regarding SKTM service standards and the lack of friendliness of service personnel when providing SKTM services.

**Keywords: Population Administration, Service Quality, Certificate of Disadvantage (SKTM)**

### **Pendahuluan**

Pemerintah memiliki kewajiban atas memenuhi kebutuhan bagi setiap masyarakat yang berwujud dalam pemberian pelayanan publik. keharusan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat ini tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara maupun penduduk atas jasa, barang dan/atau pelayanan administratif yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tidak hanya itu, pelayanan publik juga merupakan proses penyampaian layanan sesuai dengan tuntutan individu dan kelompok masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi.

Lebih lanjut, pelayanan publik menurut Hidayah (dalam Laily & Utami, 2022) adalah sebuah usaha yang pemerintah lakukan melalui pemberian bantuan kepada publik dengan tujuan tertentu. Selain itu, pendapat lain tentang pelayanan publik juga disampaikan oleh Lewis dan Gimán (dalam Akbar et al., (2021) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang ditangani oleh mereka yang menyediakannya untuk publik. Di mana setiap orang memiliki keyakinan atau harapan bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan membantu mereka serta memastikan pelayanan publik tersebut terselenggara dengan kepastian hukum.

Peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mencermati tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka terwujudnya kualitas pelayanan yang baik, maka pelayanan pemerintah harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah disahkan (dalam Hutagalung, 2021). Istilah "standar pelayanan" mengacu pada tolok ukur yang berfungsi sebagai panduan untuk memberikan layanan dan sudut pandang ketika menilai kualitas layanan, yang merupakan komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan yang berkualitas, sederhana, cepat, teratur juga terjangkau.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik tentunya tidak bisa terlepas dari

unsur kualitas dalam pelayanan. Kualitas dalam pelayanan publik memang sangat berkaitan dengan upaya maupun usaha dalam pemberian pelayanan atau *service* kepada publik (masyarakat). Hal ini dikarenakan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi citra pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan (dalam Endah, 2018).

Kualitas pelayanan menurut pendapat yang dikemukakan oleh Lewis dan Booms (dalam Sofiati et al., 2018) adalah patokan sejauh mana pemberian layanan telah memenuhi harapan pengguna layanan. Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan berupa hal yang tidak berwujud namun bisa dirasakan oleh pengguna layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diamati serta dirasakan oleh pengguna layanan yang telah memperoleh pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan serta keinginannya.

Salah satu contoh pelayanan yang harus diperhatikan kualitas pelayanannya adalah pelayanan administratif. Organisasi pemerintah desa menyediakan beberapa jenis layanan, termasuk layanan administratif. Pelayanan ini melayani pembuatan dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Pelaksanaan administrasi di tingkat desa telah diatur dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa Pasal 2 yang menyebutkan bahwa administrasi pemerintahan desa meliputi administrasi umum, administrasi keuangan, administrasi penduduk, administrasi pembangunan dan berbagai jenis administrasi lainnya. Tugas pemerintah desa sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan memiliki kedudukan yang sangat vital. Hal ini dikarenakan pemerintah desa merupakan garda pertama yang mengerti seluk beluk kondisi maupun permasalahan dari setiap masyarakatnya. Sehingga dalam pelaksanaan tugasnya, pemerintah desa diharapkan juga memiliki kemampuan yang optimal dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Layanan administrasi kependudukan salah satunya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). SKTM merupakan salah satu langkah pemerintah dalam meminimalisir angka kemiskinan di Indonesia. Tercatat bahwa sebanyak 26,36 juta penduduk Indonesia/September 2022 berada di bawah garis kemiskinan (Publikasi Kementerian Keuangan, 2023). Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini diadakan, mengingat masih banyaknya masyarakat yang terkendala dalam bidang perekonomian atau dapat dikatakan berpenghasilan di bawah rata-rata. Harapannya dengan adanya SKTM ini dapat menyokong masyarakat yang tergolong tidak mampu untuk mendapatkan bantuan atau dukungan, seperti menyekolahkan anak-anak yang kurang beruntung, memperoleh beasiswa, pembagian bantuan sosial, berobat, subsidi listrik dan lain sebagainya. Warga yang menyerahkan SKTM sebagai persyaratan mendapat bantuan, maka penyedia jasa otomatis mengerti bahwa warga tersebut kurang mampu.

Pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu (SKTM) ini merupakan jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kabupaten, kecamatan maupun desa. Pemerintahan tingkat desa yang melayani pembuatan atau pengurusan SKTM salah satunya adalah Organisasi Pemerintah Desa Waru. Dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa Waru tentu dipimpin oleh Kepala Desa Waru yang mana dalam penyelenggaraannya dibantu oleh perangkat desa yang terdiri dari bagian sekretariat, pelaksana kewilayahan dan teknis. Hal ini telah diatur dalam Peraturan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 56 Tahun 2016 tentang Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Sebagai salah satu organisasi yang melayani pembuatan SKTM, Organisasi Pemerintah Desa Waru perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, agar masyarakat Desa Waru yang memperoleh pelayanan pembuatan SKTM ini merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, Organisasi Pemerintah Desa Waru belum memiliki kejelasan terkait jenis pelayanan SKTM (*online* dan *offline*), alur prosedur pelayanan SKTM dan persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus SKTM di kantor pelayanan Balai Desa Waru. Hal ini membuat sebagian masyarakat kebingungan mengenai alur serta persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengurus SKTM.

Sebagai Organisasi Pemerintah Desa haruslah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian dokumen yang dihasilkan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun peneliti mendapatkan keluhan dari masyarakat bahwasannya terdapat ketidaksesuaian dokumen SKTM yang dibutuhkan dengan SKTM yang dihasilkan oleh petugas pelayanan Balai Desa Waru.

Lebih lanjut, peneliti juga mendapatkan keluhan dari masyarakat penerima layanan SKTM bahwasannya petugas pelayanan SKTM di kantor pelayanan Balai Desa Waru Kabupaten Sidoarjo masih kurang ramah saat memberikan pelayanan seperti kurang dalam memberi senyuman kepada masyarakat serta raut wajah yang kurang nyaman untuk dilihat.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dituliskan oleh peneliti sebelumnya. Di antaranya yaitu belum adanya informasi yang jelas mengenai mengenai standar pelayanan SKTM di kantor Balai Desa Waru seperti prosedur dan persyaratan pengurusan SKTM, tidak adanya informasi jenis layanan SKTM secara *offline* serta *online*, kurangnya sikap ramah dari petugas pelayanan SKTM, ketidaksesuaian dokumen SKTM yang dihasilkan dan masyarakat yang kurang nyaman karena segala jenis layanan terjadi dalam satu ruangan yang berdampak pada ketidakjelasan informasi yang diterima oleh masyarakat. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI BALAI DESA WARU KABUPATEN SIDOARJO”**

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah Kantor Pelayanan Balai Desa Waru yang berlokasi di Jalan Jendral S. Parman No. 69, Krajan Kulon, Waru, Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61256. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti mulai dari April akhir sampai dengan Juni akhir. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data primer yang terdiri atas wawancara dan observasi. Sementara data sekunder yaitu dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan model interaktif dari Miles and Huberman. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Balai Desa Waru melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al.,(dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022) yang meliputi:

#### *1. Bukti Fisik (Tangibles)*

Dimensi bukti fisik berarti kemampuan organisasi dalam memberikan sarana prasarana, fasilitas, kenyamanan tempat menerima layanan dan penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan dengan jelas, akurat dan terpercaya, terdapat standar pelayanan yang jelas, serta kesungguhan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap berarti kemampuan organisasi dalam membantu pelanggan (masyarakat) serta memberikan pelayanan yang tanggap dengan penyampaian informasi yang cermat, cepat dan tepat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan berarti kemampuan organisasi dalam memberikan jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya, dan jaminan legalitas saat melakukan pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati berarti kemampuan organisasi untuk melakukan komunikasi yang baik dan mengerti kebutuhan pelanggan (masyarakat) seperti pelayanan yang ramah dan sopan serta tidak diskriminatif.

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi serta hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat maupun petugas pelayanan dapat diketahui bahwa Organisasi Pemerintah Desa Waru sebagai penyelenggara pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), secara garis besar telah memberikan pelayanan SKTM yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentunya dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dalam melayani masyarakat, agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (dalam Haimda et al., 2023). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sendiri dapat diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Peneliti juga menggunakan lima dimensi ini untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Balai Desa Waru. Berikut pembahasan mengenai lima dimensi kualitas pelayanan tersebut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penyelenggara pelayanan publik khususnya Organisasi Pemerintah Desa Waru perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tanpa terkecuali pada dimensi bukti fisik (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022). Dimensi bukti fisik ini dapat diukur melalui empat aspek yang meliputi sarana prasarana pendukung proses pelayanan SKTM, kenyamanan tempat menerima pelayanan SKTM, penampilan petugas pelayanan dan kemudahan akses pelayanan sesuai dengan teori Zeithaml et al., (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

a. Sarana Prasarana Pendukung Proses Pelayanan SKTM

Penyediaan sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan SKTM ini, dibuktikan dengan hasil penelitian melalui wawancara oleh peneliti dengan masyarakat pengguna layanan SKTM. Semua masyarakat berpendapat bahwa fasilitas yang disediakan oleh Organisasi Pemerintah Desa Waru memiliki jumlah yang sesuai serta layak digunakan. Hal ini sejalan dengan standar pelayanan publik menurut Rahmayanty (dalam Dewi, 2021) yaitu sarana dan prasarana. Sarana prasarana yang dimaksud adalah penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana prasarana pelayanan yang memadai.

Gambar 1  
Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Terlihat fasilitas yang disediakan untuk menunjang proses pelayanan SKTM terdiri dari dua buah komputer, satu printer dan juga WIFI. Proses pelayanan dapat berlangsung dengan cepat karena petugas tidak perlu bergiliran mengoperasikan komputer dalam pengurusan SKTM baik secara manual atau *online* melalui SIPRAJA. Hal ini dikarenakan jumlah dari komputer tersebut sudah sesuai dengan jumlah petugas pelayanannya sendiri yakni dua orang (Kepala Seksi Pelayanan dan Staf Pelayanan). Selain itu, masing-masing komputer dapat berjalan dengan baik atau dapat dikatakan layak digunakan. Adanya *printer* di bagian pelayanan juga membuat pengurusan SKTM menjadi lebih mudah, karena masyarakat tidak perlu mencetak dokumen SKTM itu di luar. Adanya WIFI juga mendukung proses pelayanan SKTM *online* melalui aplikasi SIPRAJA. Hal ini dikarenakan dengan WIFI ini komputer dapat terhubung dengan aplikasi SIPRAJA. Ditambah dengan jaringan WIFI yang lancar membuat pelayanan SKTM melalui SIPRAJA ini semakin mudah untuk diakses.

b. Kenyamanan Tempat Menerima Pelayanan SKTM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kenyamanan tempat menerima pelayanan SKTM ini kurang baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat. Sebagian masyarakat pengguna layanan SKTM merasa ruang pelayanan Balai Desa Waru sudah memadai baik dari ukuran maupun kursi tunggu serta kondisi ruang pelayanan yang nyaman.

Gambar 2

## Ruang Pelayanan Balai Desa Waru



*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023*

Terlihat adanya pendingin ruangan (AC) di ruang pelayanan Balai Desa Waru membuat masyarakat tidak merasa gerah saat menunggu maupun menerima pelayanan dan juga kondisi ruangan yang bersih. Sehingga Balai Desa Waru dapat dikatakan telah memenuhi aspek yang dapat menentukan kualitas pelayanan umum menurut Tjiptono (dalam Irwan et al., 2022) yakni atribut pendukung pelayanan. Atribut pendukung pelayanan yang dimaksud meliputi adanya pendingin ruangan (AC), ruangan yang bersih, dan sebagainya. Meski begitu terdapat masyarakat pengguna layanan SKTM yang merasa bahwa ruang pelayanan Balai Desa Waru kurang memadai dari segi ukuran serta tidak adanya sekat antar bagian. Hal ini menjadikan masyarakat kurang bisa mendengar informasi yang disampaikan oleh petugas. Di samping itu, terdapat masyarakat yang mengatakan bahwa tidak adanya informasi terkait bagian satu dengan bagian lainnya membuat masyarakat kebingungan karena ruang pelayanan Balai Desa Waru hanya terlihat hanya seperti meja dan kursi yang disusun-susun. Sehingga pada aspek ini kurang sesuai dengan aspek yang dapat menentukan kualitas pelayanan umum menurut Tjiptono (dalam Irwan et al., 2022) yaitu kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Kenyamanan memperoleh pelayanan ini dapat berbentuk ruang tempat pelayanan, lokasi, tempat parkir dan sebagainya.

### c. Penampilan Petugas saat Melakukan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ini sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara oleh semua masyarakat pengguna layanan SKTM yang mengatakan bahwa petugas pelayanan senantiasa menggunakan seragam yang sesuai dengan peraturan terkait tata cara berpakaian pada setiap hari operasional kerja. Selain itu petugas pelayanan selalu menggunakan pakaian dengan kompak, rapi dan bersih. Sehingga, petugas pelayanan dapat mempertahankan penampilannya saat melakukan pelayanan agar dapat menjadi contoh atau panutan bagi masyarakat khususnya dalam hal berpakaian yang baik dan sesuai.

### d. Kemudahan Akses Pelayanan SKTM

Aspek ini dinilai baik oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses yang diberikan oleh petugas pelayanan sendiri adalah dengan penyerahan berkas persyaratan maupun pengurusan SKTM

yang bisa diwakilkan. Penyerahan berkas ini telah memenuhi prinsip pelayanan menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yakni kesederhanaan. Kesederhanaan ini berarti prosedur pelayanan dapat dilaksanakan dengan mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Penyerahan berkas yang bisa diwakilkan ini bertujuan agar warga yang bersangkutan namun berhalangan hadir ke Balai Desa Waru tetap dapat memperoleh dokumen SKTM yang dibutuhkan. Selain itu, kemudahan akses yang diberikan dalam pengurusan SKTM adalah adanya aplikasi SIPRAJA. Adanya aplikasi SIPRAJA ini membuat masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan SKTM yang memerlukan tembusan dari kecamatan. Sehingga masyarakat hanya membutuhkan *gadget*, jaringan internet atau WIFI, serta memahami prosedur pelayanan SKTM melalui SIPRAJA. Dengan begitu, masyarakat bisa mengakses dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kecamatan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Pemberian pelayanan kepada masyarakat secara optimal tidak lepas dari keandalan suatu organisasi publik dalam melayani masyarakat (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022). Keandalan Organisasi Pemerintah Desa Waru dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui tiga aspek yaitu memberikan pelayanan dengan jelas, akurat dan terpercaya, terdapat standar pelayanan yang jelas dalam menyelenggarakan pelayanan pembuatan SKTM, serta kesungguhan dan kemampuan pegawai pemberi layanan dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan SKTM.

### a. Memberikan Pelayanan dengan Jelas, Akurat dan Terpercaya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek memberikan pelayanan dengan jelas, akurat dan terpercaya ini sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat. Semua masyarakat pengguna layanan SKTM berpendapat bahwa petugas pelayanan senantiasa menyesuaikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selama persyaratan yang diserahkan lengkap, maka petugas pelayanan melayani juga sesuai dalam memberikan pelayanan. Dengan begitu, hal tersebut memenuhi prinsip pelayanan menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yaitu efisiensi. Efisiensi di sini yaitu adanya kesesuaian antara persyaratan yang diminta dengan produk pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

### b. Terdapat Standar Pelayanan yang Jelas dalam Menyelenggarakan Pelayanan Pembuatan SKTM

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagian besar masyarakat mengetahui terkait alur prosedur serta persyaratan SKTM melalui RT, petugas pelayanan dan masyarakat sekitar. Tidak adanya informasi yang tersedia di ruang pelayanan terkait standar pelayanan SKTM ini membuat sebagian masyarakat bingung akan standar pelayanan pengurusan SKTM di Balai Desa Waru. Selain itu, tidak adanya informasi terkait standar pelayanan di ruang pelayanan Balai Desa Waru membuat masyarakat mengantre hanya untuk menanyakan terkait persyaratan maupun prosedur dari pengurusan SKTM. Hal ini tidak sejalan dengan prinsip pelayanan menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yaitu prinsip keterbukaan di mana sesuatu yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui serta dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

c. Kesungguhan dan Kemampuan Pegawai Pemberi Layanan dalam Memberikan Pelayanan terkait Pembuatan SKTM

Kesungguhan serta kemampuan petugas pelayanan Balai Desa Waru dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Kompetensi petugas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengoperasikan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan SKTM seperti komputer, *printer*, dan aplikasi SIPRAJA. Selain itu petugas pelayanan juga telah mendapatkan pelatihan untuk mengoperasikan SIPRAJA dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Ini membuktikan bahwa petugas pelayanan Balai Desa Waru telah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kompetensi pelaksana. Selain itu petugas pelayanan juga sejalan dengan standar pelayanan menurut Rahmayanty (dalam Dewi, 2021) yakni kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Dalam hal ini kompetensi petugas harus sesuai dengan keahlian, pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan ketanggapan dalam membantu masyarakat saat proses pelayanan berlangsung maupun menanggapi keluhan yang dialami masyarakat penerima layanan (Estiningtyas & Nawangsari, 2022). Daya tanggap petugas pelayanan Balai Desa Waru dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui dua aspek yang meliputi kesediaan petugas pelayanan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap dengan penyampaian informasi secara cermat, cepat, dan tepat.

a. Kesediaan Petugas Pelayanan dalam Membantu Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan semua masyarakat berpendapat bahwa petugas pelayanan membantu mereka dengan menanyakan kelengkapan berkas persyaratan SKTM dan membantu mencetak dokumen SKTM. Sehingga masyarakat merasa terbantu karenamereka hanya perlu membawa persyaratan yang dibutuhkan, kemudian petugas pelayanan yang membantu mengurus dokumen SKTM sampai dengan pencetakan dokumen SKTM itu sendiri. Selain itu petugas pelayanan juga membantu masyarakat dalam mengurus SKTM melalui SIPRAJA.

Meski begitu, bentuk bantuan yang diberikan oleh petugas pelayanan terkait pengurusan SKTM melalui SIPRAJA ini berbeda-beda, karena menyesuaikan dengan kondisi serta usia dari masyarakat pengguna layanan SKTM. Perilaku petugas dalam membantu masyarakat ini sesuai dengan asas-asas pelayanan publik menurut Mahmudi (dalam Sepriani et al., 2022) yaitu kondisional. Kondisional dalam arti pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

b. Memberikan Pelayanan yang Tanggap dengan Penyampaian Informasi secara Cermat, Cepat, dan Tepat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan senantiasa menanggapi setiap persoalan atau keluhan yang dialami masyarakat pada

saat proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan tanggap, kecuali pada kondisi tertentu seperti antrean yang melonjak atau ramai pengunjung. Seperti halnya saat pengurusan SKTM melalui SIPRAJA, masyarakat pengguna layanan SKTM kurang mengerti terkait prosedur pengurusan SKTM melalui SIPRAJA, di saat itu pula petugas dengan senang hati membantu mengarahkan dengan penyampaian yang cermat dan tepat terkait SOP pengurusan SKTM melalui SIPRAJA.

Namun sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya perlu memperhatikan adanya media atau tempat pengaduan keluhan atau saran. Banyak masyarakat yang mengatakan bahwa Balai Desa Waru tidak menyediakan kotak saran. Tidak tersedianya kotak saran ini kurang memenuhi standar pelayanan yang terdapat pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Padahal dengan adanya kotak saran ini masyarakat bisa menyampaikan keluhan serta sarannya demi perbaikan pelayanan di masa yang akan datang. Meskipun demikian, masyarakat dapat menyampaikan secara langsung kepada petugas pelayanan atau Kepala Dusun masing-masing terkait keluhan maupun masukan terkait pelayanan di Balai Desa Waru.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan oleh Organisasi Pemerintah Desa Waru dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui dua aspek yaitu memberikan jaminan tepat waktu saat melakukan pelayanan dan memberikan jaminan kepastian biaya saat melakukan pelayanan (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

##### a. Memberikan Jaminan Tepat Waktu saat Melakukan Pelayanan

Ketepatan waktu saat melakukan pelayanan SKTM ini dibuktikan dengan pendapat masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan SKTM di Balai Desa Waru tergolong cepat dengan rata-rata waktu pelayanan SKTM adalah kurang lebih 10 menit. Di mana hal ini sesuai dengan standar pelayanan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu jangka waktu penyelesaian. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama saat proses pelayanan SKTM di Balai Desa Waru. Hal ini telah memenuhi prinsip pelayanan publik menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) dalam prinsip ketepatan waktu. Yang berarti pelayanan SKTM dapat selesai dalam kurun waktu yang ditentukan. Meskipun tidak ada informasi terkait waktu penyelesaian dari pengurusan SKTM di Balai Desa Waru, petugas pelayanan selalu konsisten dengan waktu penyelesaian pelayanan SKTM. Terkait tidak tersedianya informasi waktu penyelesaian dalam pengurusan SKTM ini perlu diperhatikan oleh Balai Desa Waru. Hal ini kurang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan oleh Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yakni kejelasan serta ketepatan juga keterbukaan.

##### b. Memberikan Jaminan Kepastian Biaya saat Melakukan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan semua masyarakat berpendapat bahwa dalam pengurusan SKTM, petugas pelayanan Balai Desa Waru tidak pernah menarik biaya sepersenpun kepada pengguna layanan SKTM. Petugas pelayanan juga sangat paham betul dan patuh terhadap peraturan yang mengatur tentang pembebasan biaya pelayanan terhadap segala jenis layanan yang diselenggarakan di lingkungan organisasi pemerintahan desa.

Hal ini telah memenuhi standar pelayanan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni biaya/tarif. Lebih lanjut, pembebasan biaya ini juga memenuhi prinsip pelayanan menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yakni pada prinsip ekonomis. Ekonomis yang dimaksud adalah penetapan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan secara wajar dengan menimbang nilai barang maupun jasa pelayanan serta tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi. Namun tidak adanya informasi terkait pembebasan biaya dalam pengurusan SKTM ini perlu untuk diperhatikan. Hal ini kurang sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan oleh Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yaitu kejelasan dan ketepatan serta keterbukaan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Sikap petugas pelayanan Balai Desa Waru dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui dua aspek yang meliputi melakukan komunikasi yang baik dan pelayanan yang ramah dan sopan serta tidak diskriminatif (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

##### a. Melakukan Komunikasi yang Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua masyarakat pengguna layanan SKTM berpendapat bahwa selama mereka mengurus SKTM di Balai Desa Waru, petugas selalu menggunakan bahasa yang santun. Mulai dari awal proses pelayanan yakni saat meminta berkas persyaratan kepada pengguna layanan SKTM dan menanyakan kelengkapan berkas persyaratan tersebut. selain itu, petugas pelayanan juga membantu mengarahkan masyarakat yang mengalami kesulitan saat mengurus SKTM online melalui SIPRAJA dengan sabar. Hal ini menjadikan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pembahasan tersebut petugas pelayanan sudah memenuhi aspek melakukan komunikasi yang baik terhadap pengguna layanan SKTM dan dapat dinilai baik.

##### b. Pelayanan yang Ramah dan Sopan serta Tidak Diskriminatif

c. Petugas pelayanan senantiasa menerapkan konsep 3S (senyum, salam, sapa) kepada masyarakat pengguna layanan dan tidak membedakan sikap maupun cara penyampaian kepada masyarakat. Selain itu, petugas pelayanan juga mengajak masyarakat bergurau agar masyarakat tidak takut saat menerima pelayanan dan merasa nyaman. Namun kenyataannya aspek pelayanan yang ramah dan sopan serta tidak diskriminatif ini belum sepenuhnya memenuhi keinginan serta harapan pengguna layanan SKTM. Sebagian masyarakat menyebutkan bahwa petugas pelayanan belum sepenuhnya menerapkan sikap ramah ini. Petugas pelayanan terkesan kurang memberikan senyuman saat melayani masyarakat. Terdapat masyarakat yang juga mengatakan bahwa petugas pelayanan memang cenderung pendiam dan kurang memberikan senyuman pada warga yang tidak dikenalnya. Lain halnya dengan warga yang dikenal, maka petugas pelayanan tersebut murah senyum. Hal ini kurang sejalan dengan aspek yang menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (dalam Irwan et al., 2022) yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Perilaku tidak diskriminatif oleh petugas pelayanan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap tidak diskriminatif oleh petugas ini tercermin dari pelayanan yang diberikan tidak

memandang latar belakang dari pengguna layanan SKTM dan petugas pelayanan senantiasa melayani sesuai dengan urutan antrean. Hal ini telah sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yaitu keadilan yang merata.

## **Penutup Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait kualitas pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Balai Desa Waru dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, dimensi pelayanan yang telah terpenuhi adalah dimensi jaminan (*assurance*) dan daya tanggap (*responsiveness*)
2. Secara keseluruhan dimensi bukti fisik telah memenuhi. Namun terkait kenyamanan tempat pelayanan masih dinilai kurang baik karena kurang jelasnya informasi yang diterima oleh masyarakat saat proses pelayanan dan tidak adanya papan nama setiap bagian yang membuat masyarakat kebingungan.
3. Dimensi keandalan mendapat penilaian yang baik oleh masyarakat. Namun terkait standar pelayanan yang jelas dalam pemberian layanan SKTM dinilai masih kurang. Kenyataannya tidak terdapat informasi terkait standar pelayanan SKTM di Balai Desa Waru, sehingga masyarakat harus mengantre untuk menanyakan persyaratan SKTM.
4. Dimensi daya tanggap secara keseluruhan sudah baik. Yang mana kesediaan petugas membantu masyarakat mengurus SKTM dinilai baik. Lebih lanjut, pemberian layanan yang tanggap dengan penyampaian informasi secara cermat, cepat, dan tepat ini dinilai baik.
5. Pada Dimensi jaminan adanya ketepatan waktu dan kepastian biaya dalam penyelenggaraan pelayanan SKTM dinilai baik. Di mana waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan SKTM adalah sekitar 10 menit dan tidak dipungut biaya sepersenpun dalam pelaksanaannya.
6. Pada dimensi empati dirasa kurang memenuhi. Petugas senantiasa berkomunikasi dengan baik dengan menggunakan bahasa yang santun dalam melayani pengguna layanan SKTM. Selain itu, pelayanan yang ramah dan sopan serta tidak diskriminatif tergolong kurang baik. Dimana sebagian masyarakat mengeluhkan kurangnya sikap ramah dari petugas pelayanan. Namun petugas senantiasa melayani dengan sopan dan sesuai antrean.

## **Saran**

Berikut saran atau rekomendasi untuk lima dimensi kualitas pelayanan tersebut:

1. Dimensi bukti fisik, perlu mempertahankan sarana prasarana penunjang pelayanan, penampilan petugas, serta kemudahan akses yang diberikan kepada pengguna layanan SKTM. Untuk kemudahan akses, Balai Desa waru dapat menambahkan informasi jenis layanan SKTM yang tersedia (*offline* dan *online*) melalui *xbanner*. Namun

terkait kenyamanan tempat pelayanan, Balai Desa Waru dapat menerapkan sistem nomor antrean bagi pengunjung dan membuat papan nama pada setiap bagian atau jabatan yang ada di kantor pelayanan Balai Desa Waru.

2. Dimensi keandalan, petugas pelayanan dapat mempertahankan aspek yang dinilai baik oleh masyarakat yakni pemberian pelayanan yang jelas, akurat dan terpercaya dan memberikan pelayanan secara sungguh-sungguh dan mampu. Namun Balai Desa Waru sebaiknya membuat standar pelayanan terkait pelayanan SKTM di area ruang pelayanan Balai Desa Waru menggunakan xbanner.
3. Dimensi daya tanggap, masyarakat menilai dimensi ini baik. Sehingga petugas pelayanan dapat mempertahankan sikap yang bersedia membantu pengguna layanan dalam pengurusan SKTM juga melayani dengan tanggap melalui penyampaian informasi yang cermat, cepat, dan tepat. Balai Desa Waru juga dapat menyediakan media pengaduan saran dan keluhan seperti kotak saran ataupun melalui sosial media.
4. Dimensi jaminan, petugas pelayanan sebaiknya mempertahankan ketepatan waktu dalam penyelesaian SKTM juga tidak menarik biaya kepada pengguna. Akan tetapi, Balai Desa Waru sebaiknya membuat kejelasan terkait dengan waktu penyelesaian dan bebas biaya dari pelayanan SKTM. Hal tersebut dapat ditambahkan ke dalam standar pelayanan yang termuat pada xbanner nantinya.
5. Dimensi empati, petugas pelayanan perlu meningkatkan sikap ramah kepada masyarakat dengan memberikan senyuman baik yang dikenal ataupun tidak. Di sisi lain, petugas pelayanan dapat mempertahankan sikap tidak diskriminatif dengan melayani sesuai antrean dan juga menerapkan bahasa yang santun saat melayani masyarakat.

## Referensi

### Artikel Jurnal

- Dewi, N. (2021). Implementasi Etika Pemerintah dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya dengan Analisis SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9, 229–238.
- Haimda, R. D. P., Nurnadia, Mahardika, F., & Kusumastuti, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keberhasilan Usaha (Studi Kasus pada Es Jeruk Akang Jln. Cendrawasih Kelurahan Pasir Putih, Kecamatan Jambi Selatan, Kota Jambi). *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 232–238.
- Irwan, K. F., Lopian, M. T., & Pangemanan, F. N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Rayonapo Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–16.
- Laily, Y. M., & Utami, D. A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Layanan Informasi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(1), 65-88.
- Lebang, N. S., & Haeruddin. (2022). Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Lurah Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. *Journal of Political Science*, 4(April), 1–11.

### Artikel Jurnal dengan DOI

- Hutagalung, G. S. (2021). Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). *Jurnal JURISTIC*, 2(01), 99-115. <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Sepriani, A., Erlianti, D., & Jannah, D. (2022). Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 4(1), 20–25. <https://doi.org/10.36917/japabis.v4i1.38>

### Artikel Jurnal dalam Website

- Endah, K. (2018). Etika pemerintahan dalam pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 141–151. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/1088%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/download/1088/985>

### Sumber dari Undang-Undang dan Peraturan

- Undang-Undang RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik (UU Nomor 25 Tahun 2009). In *Bphn.Go.Id* (Vol. 2003, Issue 1, p. 3).
- Peraturan Menteri dalam Negeri RI. (2016). Peraturan Menteri dalam Negeri tentang Administrasi Pemerintahan Desa (Permendagri Nomor 47 Tahun 2016). (Vol. 147, Issue March, pp. 11–40).
- Peraturan Bupati Sidoarjo. (2016). Peraturan Bupati Sidoarjo tentang Pedoman Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (PerBup Nomor 54 Tahun 2016). (Vol. 147, Issue March, pp. 11–40)