

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU DILIHAT DARI ASPEK
RESPONSIVENESS PADA KANTOR DESA WIRANG
KECAMATAN HARUAI KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh

NOOR SYIFA

NIM. 218057202013181

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG
2021/2022**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

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

A. Nama Mahasiswa : NOOR SYIFA
Nim : 218.057.20201.3181
Program Studi : Administrasi Publik

B. Disetujui Oleh

Ketua Komisi Penguji : Drs. H. Wahyu Subadi, M.Si (.....)
NIK. 005 057 044

Penguji I : Hj. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P (.....)
NIK. 005 057 012

Penguji II : Drs. H. Safrul Rijali, M.A (.....)
NIK. 005 057 003

C. Dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada
tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal

Tanjung, 13 Juli 2022

Mengetahui,
Ketua STIA Tabalong,

Ketua Prodi
Administrasi Publik

Dr. H. Jaufar Arifin, Drs, MM
NIK. 005 057 022

Lilis Suryani, S.A.P, M.A.P
NIK. 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Oleh :

Noor Syifa

NIM. 218.057.20201.3181

Tanjung, 13 Juli 2022

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noor Syifa

NIM : 218.057.20201.3181

Jurusan : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak
Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor
Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 13 Juli 2022

Noor Syifa

NIM. 218.057.20201.3181

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya penulis skripsi tepat pada waktunya, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Jauhar Arifin, Drs. MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, yang telah memberikan motivasi kepada kami untuk terus menuntut ilmu hingga sampai pada tahap akhir penyusunan skripsi.
2. Ibu Lilis Suryani, S.A.P, M.A.P, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik, yang selama ini tidak hentinya memberikan masukan tentang Ilmu Administrasi Publik.
3. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos, M.A.P, selaku pembimbing yang selalu memberikan bimbingan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan tepat waktu.
4. Dan terimakasih Kembali saya ucapkan kepada Bapak Drs. H. Wahyu Subadi, M.Si selaku Penguji I dan Bapak Drs. H. Safrul Rijali, M.A selaku penguji II, yang selalu memberikan Arahan agar terselesaikannya Skripsi ini.
5. Seluruh dosen beserta staf akademik Sekolah Tinggi Ilmu administrasi (STIA) Tabalong, yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh bangku kuliah.

6. Seluruh Anggota Aparatur Desa Wirang yang telah bersedia memberikan izin dan membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
7. Kedua orang tua penulis Bapak Mursidi dan ibu Siti Rosidah (Alm), atas dorongan dan motivasinya.
8. Serta seluruh teman-teman angkatan 2018 program studi ilmu Administrasi Publik.

Tanjung, 13 Juli 2022

Noor Syifa

ABSTRAK

NOOR SYIFA, NIM. 218 057 20201 3181, Program Studi Strata 1 Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong , 20 . Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* pada kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Pembimbing **Hj. RAHMI HAYATI, S.Sos, M.A.P**

Tujuan Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* pada kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong penting untuk dilakukan, karena untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* pada kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif secara analitik yaitu mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil observasi, dan wawancara, dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* pada kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong dikategorikan sudah Cukup berkualitas.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Responsivennes**

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong".

Tugas ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana di STIA Tabalong. Saya menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan dan kemampuan penulis, baik dari materi penyajiannya namun demikian, penulis telah berusaha sebaik-baiknya dan berusaha secara maksimal menyelesaikan tugas ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P. dan juga semua pihak yang ikut serta memberi kontribusi berupa pemikiran dan saran-saran yang sangat berguna bagi penulis sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Sebagai manusia biasa yang tak luput dari kekhilafan dan kesalahan, untuk ini saya mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca dan kelompok yang sifatnya membangun demi untuk melengkapi karya tulis ini.

Tanjung, 13 Juli 2022

NOOR SYIFA

NIM. 218057202013181

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	111
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kerangka Dasar Teori.....	13
C. Kerangka Konsptual.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Sumber Data	38
D. Responden	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Data.....	46
B. Pembahasan Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 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 operasional yang telah ditetapkan dan tepat harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan kepengurusan administrasi dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:175) 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 Wirang Kecamatan Haruai 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 Wirang Kecamatan Haruai 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 terkait alur pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

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 Wirang Kecamatan Haruai 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 Denny Candra 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, Eva 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), Gideon Ambelong 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 mendukung dengan penilaian yang dilakukan, yaitu penelitian dari Nela Fahmiyati (2020) dan penelitian dari Farid Zaky Yopiannor (2017).

Berdasarkan dari uraian di atas, maka jelaslah terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai 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 Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan dijabarkan tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu:

Bagaimanakah kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

Untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

a. Mendukung Teori Tjiptono (2012:21) tentang kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap), yang terdiri dari :

- 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

b. Mendukung penelitian terdahulu oleh Denny Candra Pratama (2013) melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam

Layanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan SKTM di Desa Wonokromo dapat diketahui hasil penelitian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan petugas Desa Wonokromo dalam kategori Baik. Dengan total IKM konversi 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.

- c. Mendukung penelitian terdahulu oleh Eva 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 Operasiobal Pelayanan yang ada (SOP). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan dengan pelayanan yang telah mereka dapatkan dan rasakan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.
- d. Mendukung penelitian terdahulu oleh Gideon Ambelong 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.

- e. Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Nela 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 masih masyarakat yang 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 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.
- f. Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Farid Zaky 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 Reliability (Kehandalan) standar pelayanan, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. Selanjutnya Responsiveness (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.

2. Secara Praktis

- a. Bagi pihak Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong, penelitian ini sebagai umpan balik dalam pengelolaan lembaganya dan dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan sehingga dapat memberikan layanan yang maksimal.
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu Denny Candra 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 Eva 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 Stanar Operasional Pelayanan yang ada (SOP). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan presepsi pengguna layanan dengan pelayanan yang telah mereka dapatkan dan rasakan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.
3. Penelitian terdahulu oleh Gideon Ambelong 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.

4. Penelitian terdahulu oleh Nela Fahmiyati (2020) melakukan penelitian tentang koordinasi Camat Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Tidak mampu Di Kecamatan Gebang kabupaten Cirebon. Hasil pebelitian bahwa Pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Gebang kabupaten Cirebon belum optimal karena masih masyarakat yang 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.

5. Penelitian terdahulu oleh Farid Zaky 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.

B. Kerangka Dasar Teori

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Mahmudi (2010:234) 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 beraraf 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 penyampaiannya 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 dibidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk menyelenggarakan pelayanan umum.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, (2012:157) 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, (2012:157-158) 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 atau adalah tingkatan yang baik buruknya atau tarap atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis dan manufaktor 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.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, memberikan pengertian mengenai pelayanan umum sebagai berikut : "Pelayanan Umum adalah segenap brntuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemetintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya Hendry (1988:45) mengatakan bahwa : “pelayanan umum tersebut merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Moenir (2008:41) menandakan bahwa pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat pada dasarnya ada dua jenis yaitu :

a. Pelayanan fisik

Yang bersifat pribadi sebagai manusia

b. Pelayanan administrasi

Yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi masa ataupun Negara.

Selanjutnya Moenir (2008:88) juga menekankan agar pelayanan tersebut dapat memuaskan orang atau kelompok yang dilayani maka pelaku yang bertugas melayani harus memiliki empat kriteria pokok, yaitu :

a. Tingkah laku yang sopan

b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya

c. Waktu menyampaikan yang tepat,dan

d. Keramah tamahan

Menurut intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor I Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, hakikatnya pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum
- b. Mendorong upaya mengefektifikan sistem dan tata laksanakan pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Jadi orientasi pelayanan umum adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari segala lapisan tanpa memandang suku atau agama, sehingga pelayanan umum dapat sekaligus sebagai instrumen Negara dan masyarakat. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpsdu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Dari beberapa unsur yang harus ada dalam suatu kegiatan pelayanan umum sebagaimana disebutkan di atas dalam praktiknya ternyata tidak semua kriteria tersebut dapat dilaksanakan dengan baik dan tanpa hambatan walaupun telah ditentukan beberapa kriteria pelayanan masyarakat yang baik dan telah digunakan oleh pemerintah baik dalam rangka penelitian dan pengusutan sebagai unit pelayanan percontohan.

Dalam prakteknya pelayanan umum diberikan dalam suatu pola tertentu. Berdasarkan lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 1993, penyelenggaraan tatalaksana pelayanan umum sesuai dengan bentuk dan sifatnya dapat menggunakan satu dari pola-pola berikut ini :

- a. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah yang terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/lokal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan wewenang masing-masing.
- d. Pada pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan”

Selanjutnya, dalam pemberian pelayanan terhadap biaya yang harus di tanggung oleh masyarakat dalam hal ini penerima pelayanan. Dalam penetapan besarnya biaya atau tariff pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, terdapat lima unsur yang perlu diperhatikan adalah, sebagai berikut :

- a. Tingkatan kemampuan dan daya beli masyarakat
- b. Nilai barang atau jasa dari hasil pelayanan umum
- c. Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian atau pemeriksaan, maka biaya penelitian/pemeriksaan tersebut harus diperjelas perinciannya.

- d. Mendapat persetujuan terlebih dahulu dari Menteri Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Tarif pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dilaksanakan sesuai dengan inpres No. 16 Tahun 1980 tentang penyusutan dan pengarahannya peraturan daerah mengenai Pajak Daerah Tingkat I, Pajak Daerah Tingkat II, dan Retribusi Daerah Tingkat I.

Berdasarkan ketiga pengertian tersebut di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan umum adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintah baik instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa untuk melayani kebutuhan masyarakat banyak secara maksimal yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan hanya segelintir orang.

Definisi umum tentang *service quality* dinyatakan oleh Zeithaml (1990) dalam Tjiptono (2012:63) yaitu "*a customer's judgement of the overall excellence or superiority of a service*". Selanjutnya Zeithami dalam Tjiptono (2012:67) terdapat lima dimensi skala untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain : Tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan). Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu :

1. Tangibles (bukti terukur), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia dan sarana komunikasi.

2. Reliability (keandalan), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness (daya tanggap), keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan-raguan.
5. Empaty (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang di tunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

3. Prinsip – Prinsip Kualitas Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain

- 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

4. Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2010:234), yaitu

a. **Transparansi**

Pemberian pelayanan harus bersifat terbuka, mudah di akses oleh perkembangan pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Tidak Diskriminatif (Kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras,agama,golongan, status sosial dan ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian dan penerima pelayanan publik tidak harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

5. Prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik antara lain (Mahmudi, 2010:235), yaitu :

a. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat di persulit mengapa di permudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan di takut-takuti”.

b. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

d. Akurasi Produk Pelayanan Publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

e. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi informasi dan komunikasi.

f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

g. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik memberikan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas

penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas)

j. 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 parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya

6. Cakupan Standar Pelayanan Publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi (Mahmudi, 2010:237)

a. Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan prosedur pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Harus diterapkan standar biaya. Tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan di ikut dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk ini harus distandarkan.

e. Sarana Prasarana

Harus ditetapkan standard an prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Faktor penghambat pelayanan publik dalam administrasi negara menurut para ahli adalah sebuah topik pembahasan lanjutan yang akan di

uraikan pada artikel ini, yang mana objek yang akan dijelaskan yakni mengenai apa saja faktor penghambat pelayanan publik didalam administrasi negara itu dengan berdasarkan dari pendapat serta teori dan konsep oleh beberapa para ahli di bidangnya, disamping faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat pelayanan. Pada artikel sebelumnya telah di jelaskan yakni sebuah pembahasan dan penjelasan dari faktor penghambat pelayanan publik dalam administrasi negara menurut para ahli. Adapun faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu :

Berikut menurut Zeithmal dalam (Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut :

- 1) Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
- 2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
- 3) Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
- 4) Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Adapun penjelasan lain menurut Moenir (2008:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

- 1) Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- 3) Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over*

lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.

- 4) Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik bila didukung oleh faktor yang memadai. Menurut Moenir (2008:88) beberapa faktor yang mendukung suatu pelayanan berjalan dengan baik adalah :

- 1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berada dalam pelayanan umum.
- 2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja layanan.
- 3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan brjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 4) Faktor keterampilan petugas
- 5) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Menurut Osborne dan Plastrik (2001:78) peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu :

- a) Strategi pengembangan struktur.
- b) Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur.
- c) Strategi pengembangan infrastruktur.

- d) Strategi pengembangan budaya atau kultur.
- e) Strategi pengembangan kewirausahaan.

Adanya faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan yaitu :

- a) Hambatan yang bersumber pada kemampuan organisasi baik dari sisi struktur, sumber daya maupun sisi kemampuan anggaran organisasi.
- b) Hambatan dari luasan geografis Kabupaten Tabalong.
- c) Hambatan dari rendahnya minat masyarakat untuk berkunjung ke Perpustakaan

8. 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 dilingkungan 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.

Syarat-syarat untuk mendapatkan SKTM yaitu:

1. Diantaranya Luas tanah hunian kurang dari 8 m² per anggota rumah tangga,
2. Jenis lantai hunian sebagian besar tanah,
3. Tidak ada fasilitas air bersih
4. Tidak ada fasilitas jamban,
5. Tidak ada kepemilikan asset
6. Konsumsi lauk pauk dalam satu minggu tidak bervariasi,
7. Tidak mampu membeli pakaian satu set dalam satu tahun untuk setiap anggota keluarga.

Dahulu sebelum era BPJS fungsi SKTM bagi warga miskin(Gakin) berdasarkan peraturan pemerintah nomor 101 tahun 2012 tentang penerima bantuan iuran jaminan kesehatan bahwa data Penerima Bantuan Iuran (PBI) setiap 6 bulan akan dilakukan validasi oleh kementerian sosial. Menteri sosial telah menetapkan kriteria dan pendaftaran fakir miskin dan orang tidak mampu melalui keputusan menteri sosial Republik Indonesia nomor 146/HUK/2013 Tentang kriteria fakir miskin dan orang tidak mampu. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin pasal 8 ayat (1) bahwa "Menteri menetapkan kriteria fakir miskin sebagai dasar untuk melaksanakan penanganan fakir miskin.

Fakir miskin yang terdiri dari pemberdayaan perorangan, keluarga, dan/atau kelompok masyarakat yang tergolong miskin dan/atau fakir miskin, komunitas adat terpencil, pembinaan kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan, restorasi sosial, dan pengelolaan sumber dana bantuan sosial, serta pemberdayaan masyarakat baik perorangan dan/atau kelompok

sebagai potensi dan sumber kesejahteraan sosial, dan penataan lingkungan sosial.

Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama dalam pengurusan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dahulunya disebut dengan Jamkesda, dahulu nya jamkesda diperuntuk kan untuk seluruh masyarakat yang ingin berobat dirumah sakit terdekat, sekarang sudah diganti dengan SKTM karena biaya bantuan terhadap masyarakat mengalami defisit, karena birokrasi pemerintahan mengalami pembengkakan sehingga pada saat ini yang dapat bantuan berobat ialah orang-orang yang benar-benar tidak mampu dalam hal perekonomiannya SKTM atau surat keterangan tidak mampu adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan/Desa bagi keluarga miskin (Gakin) untuk mendapatkan kemudahan dalam kehidupannya baik kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Bagi kesehatan yaitu memudahkan masyarakat yang meringankan beban masyarakat dalam pengobatan ataupun melakukan operasi, dibidang perekoomian yaitu meringankan beban masyarakat dalam kehidupan sehari-hari bagi masyarakat yang tidak mampu, serta dalam bidang pendidikan memudahkan masyarakat tidak mampu dalam biaya pendidikan maupun memberikan beasiswa bagi masyarakat yang tidak mampu.

9. 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 (2012:175) berkenaan dengan

kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Menurut Irwan (2003:65) *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 dan Aksa (2011:108) *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 (2003:103) 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.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlakukan kemampuan daya tanggap

dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksiuaian atas berbagai hal bentuk jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut :

- a. Memperkecil kesenjangan masyarakat yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

10. Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi (2006:158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak

puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Selanjutnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan Masyarakat, untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

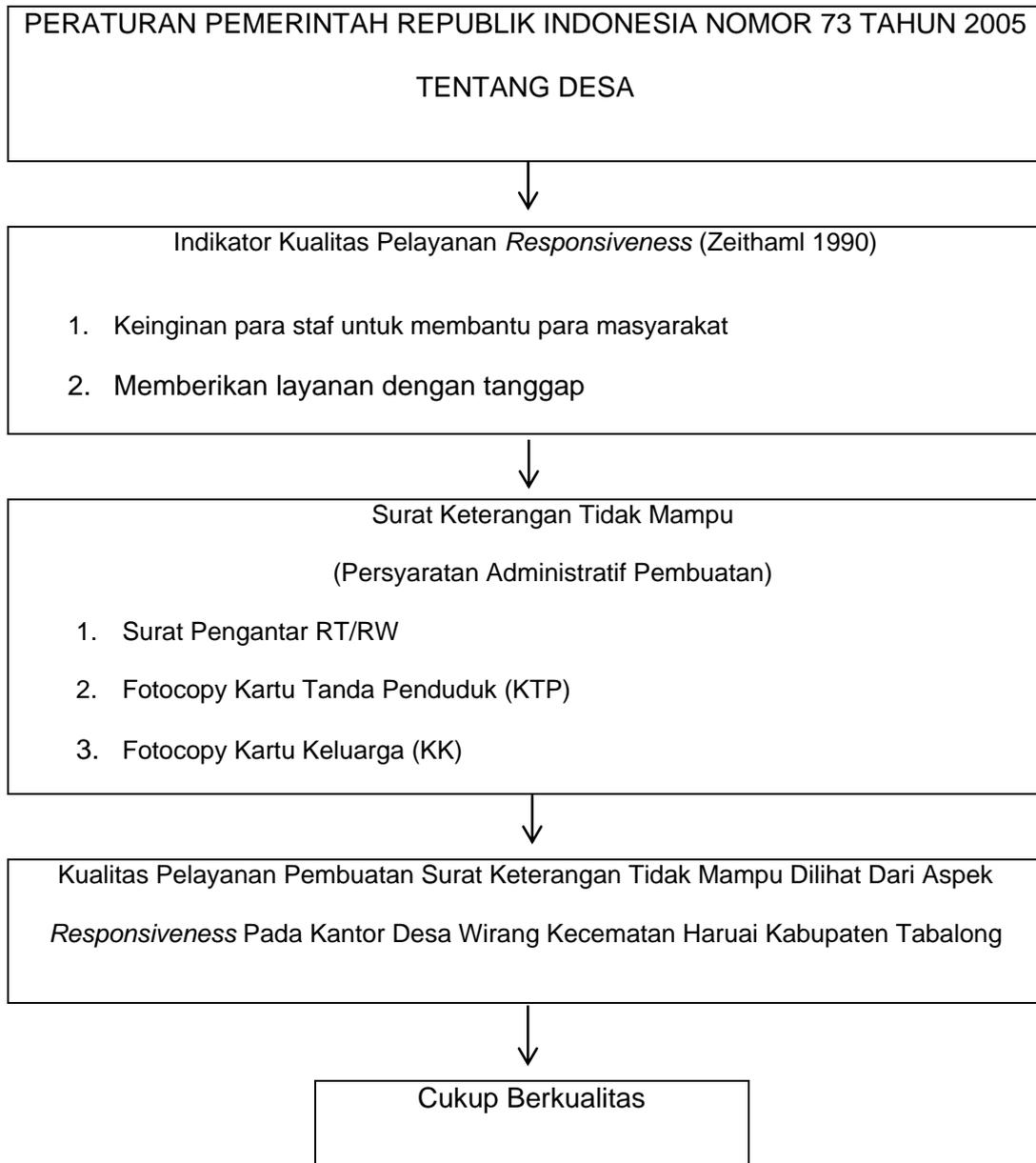
- a. Transparan hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel merupakan hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Keadilan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kemampuan fisik dan mental.

- f. Netralitas Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat.

C. Kerangka Konsptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan 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 dan Taylor (seperti dikutip Indah, 2018:18) 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.

B. Lokasi Penelitian

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

C. 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 Wirang, struktur organisasi, visi dan misi, laporan-laporan serta data jumlah masyarakat yang menggunakan pelayanan pengurusan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

D. Responden

Responden dalam penelitian adalah 5 orang yang terdiri dari :

1. Kepala desa : 1 Orang
2. Kasi Pelayanan : 1 Orang
3. Masyarakat : 3 Orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang nantinya akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian (yang dikutip indah 2018:19). 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 (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.

Terdapat beberapa alasan tentang pentingnya melakukan observasi yaitu yang Pertama, teknik observasi adalah teknik pencarian data yang berdasarkan pada pengalaman secara langsung. Kedua, dengan observasi juga peneliti dapat melihat dan mengamati secara langsung, sehingga peneliti dapat mencatat perilaku dan kegiatan yang terjadi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketiga, dengan adanya observasi maka memungkinkan peneliti untuk mencatat peristiwa, dimana peristiwa tersebut merupakan situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proposional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data. Keempat, untuk mengurangi kemungkinan adanya kekeliruan data yang diperoleh dari wawancara maka peneliti dapat melakukan pengamatan secara langsung. Kelima, dengan adanya observasi, maka diharapkan peneliti akan mampu memahami keadaan yang dapat terbilang cukup rumit. Keenam, observasi atau pengamatan secara langsung juga dapat bermanfaat ketika teknik komunikasi lainnya tidak memungkinkan untuk dilakukan (yang dikutip Indah, 2018: 19).

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: 19) 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. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

Teknik wawancara ini akan dilakukan secara terstruktur, karena peneliti membutuhkan keterangan data dan informasi yang memuaskan yang berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian, agar data yang diperoleh dapat diuraikan secara lebih luas dan jelas. Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan wawancara yaitu yang pertama mencari tahu siapa yang akan diwawancarai. Kedua, mencari tahu bagaimana cara yang tepat untuk mengadakan kontak dengan responden. Ketiga melakukan persiapan yang matang untuk pelaksanaan wawancara (yang dikutip Indah, 2018: 19). Dengan demikian, peneliti harus mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan wawancara seperti kesiapan diri dan alat apa yang akan digunakan untuk merekam pada saat wawancara.

Sumber informasi dalam penelitian ini adalah para informan yang mengetahui berbagai hal mengenai permasalahan di tempat penelitian. Informan disini merupakan subjek dalam penelitian yang berperan sebagai pemberi informasi yang dibutuhkan peneliti. Informan dalam penelitian yaitu informan kunci (key Informan), informan utama, dan informan tambahan

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.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan literatur berupa buku-buku yang digunakan untuk mengambil teori-teori implementasi kebijakan, keterbukaan informasi publik, good governance, serta menggunakan dokumen-dokumen atau penelitian yang sudah ada seperti jurnal dan skripsi untuk memenuhi keperluan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan 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 sehari-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 dan 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

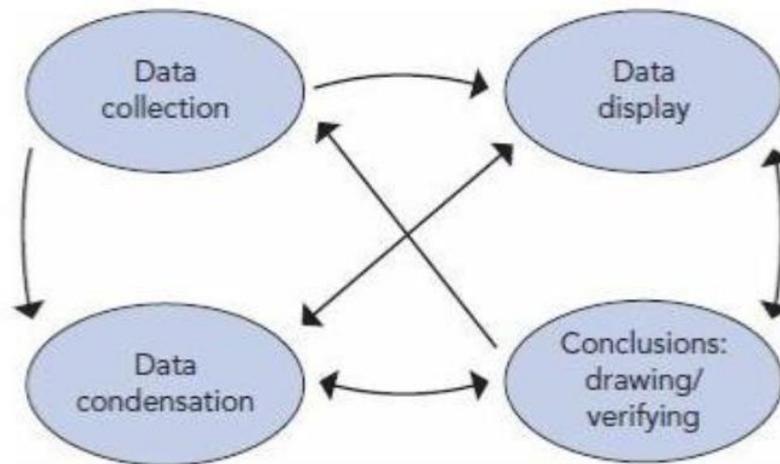
tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang ditemukan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Miles dan Huberman dalam buku yang telah direvisi (2014), mengemukakan proses dan komponen dalam analisis data kualitatif ditunjukkan pada gambar berikut. Perbedaan dengan yang lama adalah, data

reduction diganti dengan data condensatoin. Kondensasi data adalah proses memillih, memfokuskan, menyederhanakan, membuat abstraksi data hasil dadri catatan lapangan, wawancara, interview, transkip, berbagai dokumen dan catatan lapangan. Dengan menggunakan kondensasi data akan menjadi lebih mantap dan kuat. (Miles dan Huberman, 2014).

Gambar 2 : komponen-komponen analisis data model interaktif

Sumber : miles dan huberman (Miles, huberman dan saldana, 2014;14)



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 ke-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

G. Waktu Penelitian

Penelitian ini diawali dengan survey awal dan penetapan lokasi serta pengajuan judul proposal pada bulan Maret 2022, kemudian proposal disusun selama bulan April 2022 dengan bimbingan proposal dilakukan selama bulan Mei 2022, Selanjutnya Proposal di seminarkan pada bulan Juni 2022. Dilanjutkan dengan penggalian data lapangan ke Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Pada Tanggal 28 Juni 2022 sampai dengan tanggal 30 juni 2022. Penulisan Skripsi dilakukan pada bulan Juni Sampai Dengan bulan Juli 2022. Data yang terkumpul selama penelitian kemudian dianalisis selama bulan Juli sampai dengan agustus 2022 hingga akhirnya siap dipersentasikan dalam siding skripsi pada Juli 2022.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Singkat Desa Wirang

Menurut beberapa sumber zaman dahulu di Desa ini ada sungai kecil yang sangat "HITAM" yang saat ini terletak di RT 01, Bahasa Banjar "HIRANG" masyarakat serin menyebut sungai hirang namun lama kelamaan akhirnya disebut "WIRANG". Pada tahun 70 an Wirang dan Juran dipisah dengan Desa Marindi sehingga menjadi tiga desa. Namun pada tahun 2000 Desa Wirang dan Juran di satukan menjadi satu menjadi Desa Wirang.

Desa Wirang memiliki luas wilayah 2500 Hektar yang wilayahnya 70% di tumbuhinya hutan produksi seperti karet dan sebagian lainnya ditanami jenis sayur hultikultura, mata pecahrian masyarakatnya 65% adalah petani karet, 20% pedagang, 10% pekerja swasta

Desa Wirang adalah merupakan sebuah desa yang terletak bagian utara dalam wilayah Kecamatan Haruai yang berjumlah 13 desa dengan berbatasan sebelah Utara Desa Mangkupum Kecamatan Muara Uya, sebelah Barat Desa Bongkang, Sebelah Selatan Bongkang, Dan sebelah Timur Desa Marindi. yang mempunyai luas wilayah 2.500 km² yang terbagi dalam wilayah kawasan pertanian, perkebunan, dan pemukiman. Mayoritas masyarakatnya petani karet/pekebun dan pedagang.

Desa Wirang mempunyai lahan-lahan pertanian dan perkebunan dimana lahan pertanian tersebut seperti sawah untuk tanaman padi dan perkebunan yaitu kebun karet dan pedagang yaitu dagang sembako. Adapun jumlah penduduk yang ada di Desa Wirang adalah 2.666 jiwa.

Mempunyai rumah sekolah TK/PAUD 3 Unit, SD 2 unit, SMP 1 unit, SMA/SMK 1 unit. Berbagai macam suku yang tinggal di desa yaitu suku Jawa, dan Banjar . kemudian agama yang dianut masyarakatnya yaitu mayoritas masyarakatnya memeluk agama 100% Islam.

2. Keadaan Geografis Desa

Desa Wirang terletak sebelah Utara kecamatan Haruai, dan berjarak 8 km dari ibu kota kecamatan, 35 km dari ibu kota kabupaten, dan 250 km dari ibu kota provinsi. Desa Wirang memiliki luas wilayah 2500 km. secara geografis memiliki batasan wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara berbatasan dengan desa Mangkupum

Sebelah Selatan berbatasan dengan Bongkang

Sebelah Timur berbatasan dengan Marindi

Sebelah Barat berbatasan dengan Bongkang

3. Luas Wilayah

Desa Wirang yang terletak paling ujung sebelah Utara Kecamatan Haruai, desa ini mempunyai luas wilayah 2500 km terdiri dari 6RT.

4. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk yang ada di Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong yang mana terhitung dalam hasil data yang kami lakukan yaitu Laki-laki 1.358 dan Perempuan 1.308 jumlah rumah tangga 384 dan total penduduk 2.666 .

5. Kondisi Ekonomi

Dalam hal ekonomi umumnya mata pencaharian Penduduk desa Wirang yaitu dari hasil bertani. Bertani yaitu menanam padi di sawah atau di lahan ladang yang sering di sebut Bahuma, selain pada juga beberapa tana,man lain yang di tanam seperti pisang dan berbagai jenis buah-buahan lainnya. Bahuma atau menanam padi di gunung merupakan sistem bercocok tanam tradisional yang di wariskan oleh nenek moyang sebagian besar penduduk Kalimantan dan sampai sekarang masih bisa dijumpai terutama untuk wilayah dataran tinggi. Bahuma di gunung ini hanya di lakukan dalam setahun sekali sesuai dengan peredaran musim yaitu, kemarau dan musim penghujan. Pada musim kemarau mereka membabat semak belukar atau batabangan, yang kemudian dibakar atau disirai kemudian ditanami bibit. Selain menanam padi dan berbagai jenis buah-buahan, penduduk Desa Wirang juga berkebun karet. Karet di Tabalong dibawa oleh Belanda pada tahun 1907 ketika itu pemerintah hindia belanda telah mendorong penanaman besar-besaran di Kalimantan Selatan yaitu di Tabalong dan afdeeling Amuntai. Sampai sekarang mata pencarian utama penduduk Desa Wirang yaitu hasil

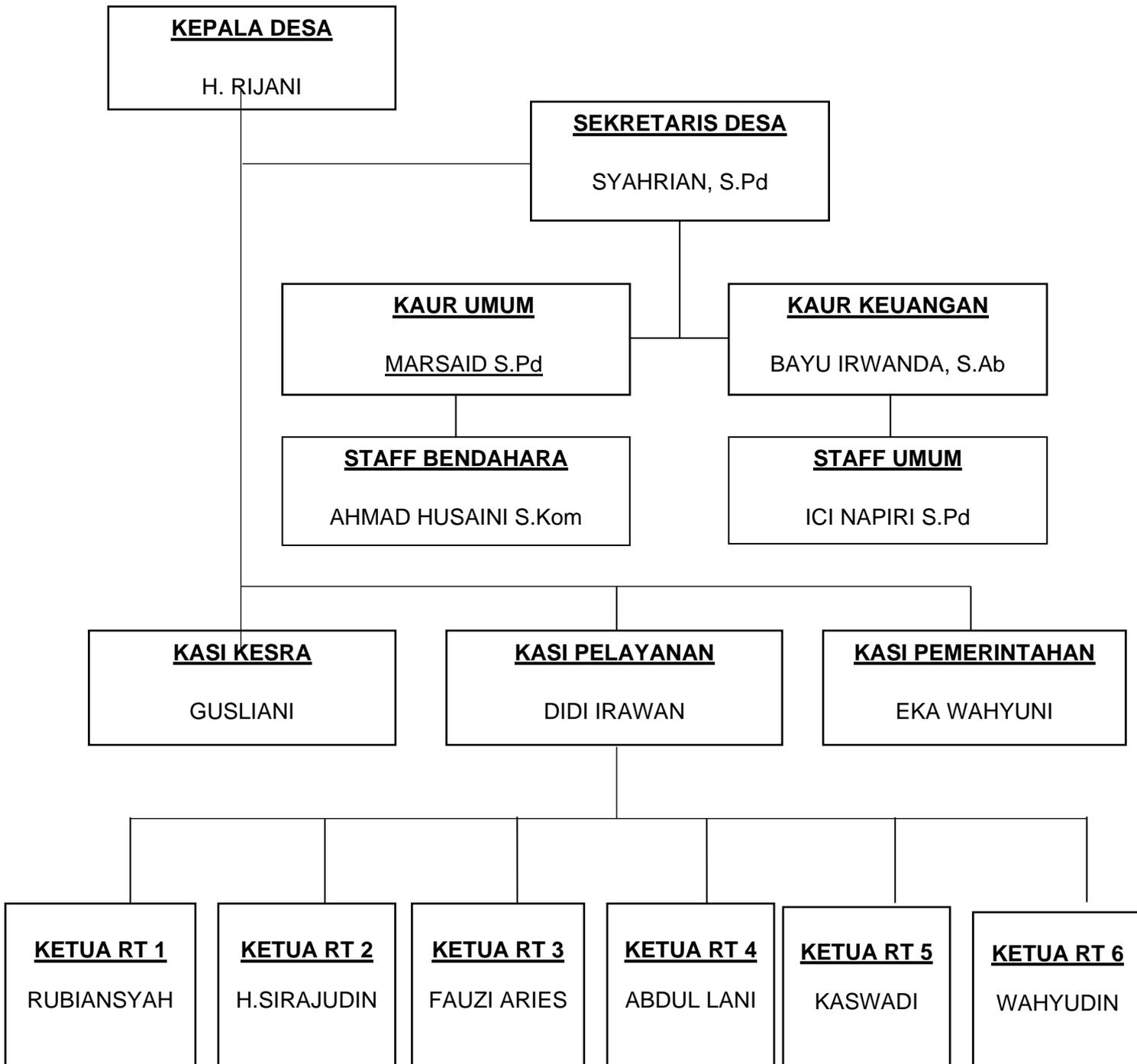
berkebun karet atau manure dan juga bahuma padi. Walaupun ada juga sebagian yang menjadi pedagang dan juga pegawai negeri, namun itu tidak seberapa.

6. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang ada di Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong yaitu ada :

- a. TK
- b. TK
- c. TK
- d. SDN
- e. SDN
- f. SMP
- g. SMK

**Gambar 4.1 STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN DESA WIRANG
KEC.HARUAI KAB.TABALONG**



7. VISI DAN MISI DESA WIRANG

VISI

Terwujudnya Desa Wirang Yang Maju, Aman, Mandiri, Sehat, Cerdas, Agamis, Berdaya Saing Dilandasi Kebersamaan Secara Adil Makmur, Sejahtera Serta Berkesinambungan.

MISI

- Mewujudkan sumber daya yang sehat, berpendidikan berakhlak mulia, beriman, berbudaya, produktif mandiri, dan berdaya saing serta berkarakter.
- Mengutamakan musyawarah transparan, bertanggung jawab keuangan dan pembangunan yang merata.
- Musyawarah selalu melibatkan tokoh masyarakat, tokoh pemuda, dan pemuka agama
- Melayani dengan sabar, sopan, santun, bagi Masyarakat yang memerlukan pelayanan mempermudah dalam segala urusan masyarakat seperti membuat KTP, KK, dan AKTA gratis.
- Membantu mengupayakan hak-hak orang miskin.
- Mengembangkan pertanian, perkebunan yang maju dan berteknologi modern.
- Mengadakan Pelatihan sopir gratis bagi anak muda
- Membantu biaya masjid, langgar majelis ta'lim, tahfidz Al-qur'an, kelompok habsyi, serta acara mauled.
- Membantu biaya pertandingan olahraga seperti badminton dan sepak bola.
- Siap melayani keperluan masyarakat 24 jam.

TABEL 4.1 PROFIL PRIBADI PEMERINTAHAN DESA

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	AGAMA	JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR
1.	H.RIJANI	LAKI-LAKI	ISLAM	KEPALA DESA	SMA
2.	SYAHRIAN, S.Pd	LAKI-LAKI	ISLAM	SEKRETARIS DESA	S1 S.Pd
3.	MARSAID S.Pd	LAKI-LAKI	ISLAM	KAUR UMUM	S1 S.Pd
4.	BAYU IRWANDA S.Ab	LAKI-LAKI	ISLAM	KAUR KEUANGAN	S1 S.Ab
5.	GUSLIANI	LAKI-LAKI	ISLAM	KASI KESRA	SMA
6.	DIDI IRAWAN	LAKI-LAKI	ISLAM	KASI PELAYANAN	SMA
7.	EKA WAHYUNI	LAKI-LAKI	ISLAM	KASI PEMERINTAHAN	D3
8.	AHMAD HUSAINI S.Kom	LAKI-LAKI	ISLAM	STAF BENDAHARA	S1 S.Kom
9.	ICI NAPIRI S.Pd	PEREMP UAN	ISLAM	STAF UMUM	S1 S.Pd
10.	RUBIANSYA H	LAKI-LAKI	ISLAM	KETUA RT 01	SD
11.	H.SIRAJUDI N	LAKI-LAKI	ISLAM	KETUA RT 02	SD
12.	FAUZI ARIES	LAKI-LAKI	ISLAM	KETUA RT 03	SMA
13.	ABDUL LANI	LAKI-LAKI	ISLAM	KETUA RT 04	MTS
14.	KASWADI	LAKI-LAKI	ISLAM	KETUA RT 05	SD
15.	WAHYUDIN	LAKI-LAKI	ISLAM	KETUA RT 06	SD

8. Pemerintahan desa

➤ Tugas dan fungsi Kepala Desa

Kepala desa atau bisa di sebut juga dengan kades memiliki tugas pokok, yaitu menyelenggarakan pemerintah desa , pembangunan desa dan masyarakat desa. Untuk lebih jelasnya kepala desa wirang memiliki fungsi :

- Menyelenggaran pemerintah desa, mengelola wilayah, partisipasi masyarakat. Memimpin desa agar menjadi lebih baik dan mampu memimpin masyarakat
- Melaksanakan pembangunan sarana prasaran bagi masyarakat , membuat pembangunan untuk kesehatan dan pendidikan
- Membina masyarakat seperti, pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat , partisipasi masyarakat dan keagamaan masyarakat
- Memotivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna
- Penjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat

➤ Sekertaris.

Yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala desa yang mempunyai tugas pokok membantu dan melaksanakan tugas-tugas kesekretan yang meliputi

administrasi, kepegawaian, keuangan, umum, perlengkapan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

Uraian Tugas Sekretaris Desa

- Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, menyediakan prasarana desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desalainnya.
- Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data- data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
- Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat-menyurat, arsip dan ekspedisi

➤ **Kuar Keuangan**

- Pengurusan administrasi keuangan
- Menyimpan arsip keluar masuk nya uang
- Administrasi sumber pendapatan
- Administrasi penghasilan lembaga pemerintahan

- Penghasilan kepala desa dan perangkat desa (BPD Badan Pemerintahan desa)

➤ **KUAR UMUM**

- Melaksanakan berbagai urusan
- Menyediakan sarana prasarana
- Penataan administrasi desa
- Menyimpan arsip
- Menyimpan asset
- Menyiapkan rapat

➤ **KASI KESRA**

- Kebijakan teknis pembuatan program keagamaan
- Melaksanakan program pemberdayaan masyarakat
- Sosial masyarakat

➤ **KASI PEMBANGUNAN**

- Menyusun program kegiatan pembangunan berdasakaan hasil evaluasi tahun-tahun sebelumnya dan peraturn undang-undang
- Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis di bidang pembangunan desa
- Menjabarkan perintah kepala desa melalui pengkajian permasalahan dan peraturan undang-undang
- Melaksanakan tugas kedinasan sesuai perintah kepal desa

➤ **KASI PEMERINTAHAN**

- Perlindungan masyarakat
- Penataan dan pengolahan wilayah
- Pendataan dan pengolahan profil desa
- Kependudukan
- Menyusun rancangan regulasi serta mengurus pembinaan masalah peratahanan

➤ **TUGAS POKOK RT (RUKUN TETANGGA)**

- Membantu menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat menjadi tanggung jawab Pemerintah desa
- Memelihara kehidupan rukun antar tetangga
- Pengkoordinasian antar warga
- Penanganan masalah-masalah kemasyarakatan yang dihadapi warga
- Pelaksanaan dalam menjembatani hubungan antar sesama dan antar masyarakat dengan Pemerintah desa
- Menyusun berbagai anatar rencana dan melaksanakan pembangunan desa dengan mengembangkan aspirasi dan swadaya mumi dari masyarakat

9. Keadaan Pegawai di Kantor Desa Wirang

Pegawai merupakan tenaga kerja manusia, jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran), yang senantiasa dibutuhkan,

dan karena itu menjadi salah satu modal pokok ke dalam sebuah organisasi. Dimana kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi. Maka diperlukan Pegawai yang memadai dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*costumer*).

Jumlah Pegawai Kantor Desa Wirang yang ada tahun 2022 berjumlah 9 orang. Dari jumlah tersebut komposisi kepangkatan dan tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Desa Wirang sebagai Berikut:

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	AGAMA	JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR
1.	H.RIJANI	LAKI-LAKI	ISLAM	KEPALA DESA	SMA
2.	SYAHRIAN, S.Pd	LAKI-LAKI	ISLAM	SEKRETARIS DESA	S1 S.Pd
3.	MARSAID S.Pd	LAKI-LAKI	ISLAM	KAUR UMUM	S1 S.Pd
4.	BAYU IRWANDA S.Ab	LAKI-LAKI	ISLAM	KAUR KEUANGAN	S1 S.Ab
5.	GUSLIANI	LAKI-LAKI	ISLAM	KASI KESRA	SMA
6.	DIDI IRAWAN	LAKI-LAKI	ISLAM	KASI PELAYANAN	SMA
	EKA WAHYUNI	LAKI-LAKI	ISLAM	KASI PEMERINTAHAN	D3
8.	AHMAD HUSAINI S.Kom	LAKI-LAKI	ISLAM	STAF BENDAHARA	S1 S.Kom
9.	ICI NAPIRI S.Pd	PEREMP UAN	ISLAM	STAF UMUM	S1 S.Pd

Sumber : Kantor Desa Wirang

Memperhatikan Tabel diatas dapat diketahui bahwa pegawai atau aparat Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong dengan Jabatan dan Pangkat/golongan yang dimiliki.

10. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong

Masyarakat yang ingin membuat surat keterangan tidak mampu membawa persyaratan yaitu :

- Surat Pengantar RT/RRW
- Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Fotocopy Kartu Keluarga (KK)

Persyaratan tersebut mempermudah pegawai untuk membuat kan surat keterangan tidak mampu agar mempersingkat waktu dalam urusan masyarakat.

11. Proses Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu

Proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut :

1. Menerima berkas permohonan pembuatan surat keterangan tidak mampu
2. Memeriksa berkas pemohon pembuatan surat keterangan tidak mampu
3. Meneliti berkas pemohon pembuatan surat keterangan tidak

mampu

4. Menginput data pemohon pembuatan surat keterangan tidak mampu
5. Menyerahkan surat keterangan tidak mampu kepada pemohon

12. Temuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan wawancara kepada para informan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) Pada Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong, maka peneliti melaksanakan penelitian dengan cara mewawancarai 5 (lima) orang informan, dan ke lima informan tersebut menurut penelitian mampu mewakili dan memberikan keterangan atau informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan tersebut. Berikut penjelasan saat penelitian mewawancarai Kepala Desa, Kasi _Pelayanan, dan masyarakat Wirang untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) Pada Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong yang terdiri dari indikator-indikator *Responsiveness* (ketanggapan) seperti Keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan layanan dengan tanggap yaitu, sebagai berikut :

A. Keinginan Para Staf Untuk Membantu Para Masyarakat

1. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah membantu Masyarakat yang membawa surat pengantar Rt/Rw untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?

Pendapat yang ditemukan oleh Kepala Desa beliau mengatakan "Ya, sebagai langkah awal untuk membuat surat keterangan tidak mampu kami sudah memberikan pelayanan dengan membantu untuk menerima berkas setiap pemohon yang ingin membuat surat keterangan tidak mampu di kantor desa ini sesuai prosedur yang berlaku".

Pendapat Yang Senada juga disampaikan oleh Kasi Pelayanan, "Ya benar sekali, kami selalu sigap membantu untuk menerima berkas bagi setiap pemohon yang datang di kantor ini untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut".

Pendapat Masyarakat 1, "Ya, Cukup baik, saya sebagai masyarakat dilayani dengan baik"

Pendapat Masyarakat 2, "Cukup baik, saya dilayani dengan dengan cukup baik".

Pendapat senada juga disampaikan oleh Masyarakat 3, "Cukup baik, saya sudah di layani dengan cukup baik oleh petugas".

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 4.2 : Rekapitulasi Indikator Keinginan para staf untuk membantu masyarakat

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyaratan Administratif 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

2. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah membantu Masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?

Pendapat yang ditemukan oleh Kepala Desa beliau mengatakan “Ya, sebagai langkah awal untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu kami para jajaran aparat desa sudah membantu proses untuk menerima berkas setiap pemohon yang ingin membuat surat tersebut termasuk dalam keterangan persyaratan yaitu membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam prosedur pembuatannya”.

Pendapat Yang Senada juga disampaikan oleh Kasi Pelayanan, “Ya, kami selalu membantu untuk menerima berkas setiap pemohon yang ingin mengajukan persyaratan pembuatan Surat Keterangan Tida Mampu termasuk salah satunya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP)”.

Pendapat Masyarakat 1, "Cukup baik menurut saya, dikarenakan saya sebagai masyarakat tentu dilayani dengan cukup baik oleh para aparat desa yang sedang bertugas "

Pendapat Masyarakat 2, "Cukup baik, saya dilayani dengan dengan cukup baik oleh petugas yang bertugas dalam melayani pembuatan surat tersebut sehingga memudahkan kami dalam pengurusan".

Pendapat senada juga disampaikan oleh Masyarakat 3, "Cukup baik, saya sudah di layani dengan cukup baik oleh aparat yang bertugas dalam pengajuan surat tersebut".

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 4.3 : Rekapitulasi Indikator Keinginan para staf untuk membantu masyarakat

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyaratan Administratif 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

3. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah membantu Masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK) untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?

Pendapat yang ditemukan oleh Kepala Desa beliau mengatakan “Ya, sesuai prosedur yang berlaku sebagai langkah awal untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kami sudah membantu untuk menerima berkas setiap pemohon yang ingin membuat Surat Keterangan Tidak Mampu termasuk dalam pemenuhan Kartu Keluarga sebagai syarat utama”.

Pendapat Yang Senada juga disampaikan oleh Kasi Pelayanan, “Ya, tentunya kami sebagai petugas dalam kepala seksi pelayanan selalu membantu para masyarakat sebagai pemohon untuk menerima berkas yang masuk termasuk dengan adanya persyaratan Kartu Keluarga (KK) dari pemohon”.

Pendapat Masyarakat 1, “Cukup baik, saya sebagai masyarakat terlayani dengan cukup baik oleh para aparat desa tersebut”

Pendapat Masyarakat 2, “Betul, Cukup baik, saya sebagai masyarakat yang membutuhkan surat tersebut dilayani dengan dengan cukup baik sehingga terbantu oleh para petugas aparat desa”.

Pendapat senada juga disampaikan oleh Masyarakat 3, “Benar, Cukup baik, saya sudah di layani dengan cukup baik oleh petugas dan sudah melaksanakan tugasnya dengan sesuai”.

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 4.4 : Rekapitulasi Indikator Keinginan para staf untuk membantu masyarakat

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyaratan Administratif 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

B. Memberikan Layanan Dengan Tanggap

1. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini Petugas Sudah Memberikan layanan dengan tanggap bagi masyarakat yang membawa Surat Pengantar Rt/Rw Untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?

Pendapat yang dikemukakan oleh Kepala Desa beliau mengatakan, "Ya, sesuai dengan pedoman prosedur yang berlaku, saya sebagai kepala desa tentunya menekankan agar petugas yang melayani masyarakat dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu cepat tanggap dan hasilnya kami sudah tanggap untuk memeriksa berkas setiap pemohon yang ingin membuat surat

keterangan tidak mampu”.

Pendapat Yang Senada juga disampaikan oleh Kasi Pelayanan, “Ya, selama ini kami mengedepankan pelayanan yang tanggap terhadap masyarakat untuk sesegera dilayani dengan baik oleh petugas sehingga selalu tanggap untuk memeriksa berkas stiap pemohon dan jika ada kekurangan berkas pemohon, kami terangkan dengan sebaik mungkin”.

Pendapat Masyarakat 1, “Cukup baik menurut saya , dikarenakan sewaktu saya ingin memproses persyaratan berkas, para petugas dengan sigap memberikan keterangan kepada saya sebagai masyarakat yang memerlukan, sehingga dilayani dengan cukup baik”

Pendapat Masyarakat 2, “Cukup baik, saya dilayani dengan dengan cukup baik ini dibuktikan dengan petugas yang cepat dalam melayani segala kebutuhan termasuk proses dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu Tersebut”.

Pendapat senada juga disampaikan oleh Masyarakat 3, “Cukup baik, saya kebetulan agak kebingungan pada tahap pendaftaran lalu di respon dengan cepat oleh petugas pelayanan sehingga sudah di layani dengan cukup baik.”

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 4.5 : Rekapitulasi Indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyaratan Administratif 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

2. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini Petugas Sudah Memberikan layanan dengan tanggap bagi masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?

Pendapat yang dikemukakan oleh Kepala Desa beliau mengatakan, "Ya, untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu kami sudah tanggap untuk memeriksa berkas yang di bawa setiap pemohon yang ingin membuat surat keterangan tidak mampu oleh aparat yang sedang bertugas dan itu pasti kami terima".

Pendapat Yang Senada juga disampaikan oleh Kasi Pelayanan,"Ya, kami selalu tanggap untuk memeriksa berkas stiap pemohon termasuk syarat fotocopy KTP sebagai syarat pembuatan oleh pemohon".

Pendapat Masyarakat 1, "Cukup baik, saya sebagai masyarakat dilayani dengan cukup baik"

Pendapat Masyarakat 2, “Sudah Cukup baik, saya pribadi yang ingin mengajukan proses pembuatan surat tersebut sudah dilayani dengan dengan cukup baik”.

Pendapat senada juga disampaikan oleh Masyarakat 3, “Cukup baik menurut saya, dikarenakan dapat dilihat oleh para aparat desa yang sudah di layani dengan cukup baik”.

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 4.6 : Rekapitulasi Indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyaratan Administratif Pembuatan	Kateogri
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

3. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini Petugas Sudah Memberikan layanan dengan tanggap bagi masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK) Untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?

Pendapat yang dikemukakan oleh Kepala Desa beliau mengatakan, "Ya, untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, saya sebagai pimpinan aparat desa juga beserta jajaran berusaha sudah tanggap dalam melayani serta untuk memeriksa berkas setiap pemohon yang ingin membuat surat keterangan tidak mampu di kantor kami".

Pendapat Yang Senada juga disampaikan oleh Kasi Pelayanan, "Ya, kami selalu memberikan respon tanggap untuk memeriksa berkas setiap pemohon yang ingin memproses kebutuhannya disini, termasuk dalam pembuatan surat tersebut".

Pendapat Masyarakat 1, "Cukup baik, saya sebagai masyarakat dilayani dengan cukup baik"

Pendapat Masyarakat 2, "Cukup baik, saya dilayani dengan dengan cukup baik".

Pendapat senada juga disampaikan oleh Masyarakat 3, "Cukup baik, saya sudah di layani dengan cukup baik oleh petugas".

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 4.7 : Rekapitulasi Indikator Memberikan Layanan Dengan Tanggap

Variabel	Dimensi	Indikator	Persyaratan Administratif 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

Tabel 4.8: 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 Wirang Kecamatan Kabupaten Tabalong dikategorikan Cukup Berkualitas.

Dari Rekapitulasi table keseluruhan di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) Pada kantor Desa Wirang Kecamatan Kabupaten Tabalong dikategorikan Cukup Berkualitas.

B. Pembahasan Penelitian

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 (2012:63) *Responsiveness* (ketanggapan) yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) dalam Tjiptono (2012:63), 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 (2012:63), 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 (2012:63), 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 (2012:63), 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 (2012:63), 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 (2012:63), 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.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

B. 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 Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut :

1. Pegawai Kantor Desa Wiirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong harus mempertahankan ke profesionalitasan terkait dengan kepuasan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Hendaknya pegawai Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkat menjadi Sangat Berkualitas.
3. Pegawai hendaknya lebih tanggap dalam melayani masyarakat yang ingin membuat surat pengantar dari kantor kepala desa.
4. Dalam penerapan prosedur pelayanan hendaknya jajaran aparat

Kantor Desa Wirang menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Desa di lingkungan kerja dikarenakan dapat membantu meningkatkan performa kinerja pegawai serta terjamin mutu pelayanan terhadap masyarakat desa Wirang.

5. Dalam penerapan pelayanan di Kantor Desa Wirang hendaknya dibuat kotak aduan masyarakat untuk merespon lebih tanggap kebutuhan masyarakat sekitar.

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*.
- . 2009. *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.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Keinginan Para Staf Untuk Membantu Para Masyarakat

1. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah membantu Masyarakat yang membawa surat pengantar Rt/Rw untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?
2. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah membantu Masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?
3. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah membantu Masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Keluarga (Kk) untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?

B. Memberikan Layanan Dengan Tanggap

1. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah memberikan layanan dengan tanggap bagi Masyarakat yang membawa surat pengantar Rt/Rw untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?
2. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah memberikan layanan dengan tanggap bagi Masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?
3. Menurut Bapak/ibu apakah selama ini petugas sudah memberikan layanan dengan tanggap bagi Masyarakat yang membawa Fotocopy Kartu Keluarga (Kk) untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu ?

LAMPIRAN

Dokumentasi Kantor Desa Wirang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong



Dokumentasi Di Kantor Desa Wirang Wawancara Dengan Kepala Desa



Dokumentasi Di Kantor Desa Wirang Wawancara Dengan Kasi Pelayanan



Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat 1



Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat 2



Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat 3

