

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KANTOR DESA GELAM JAYA KABUPATEN TANGERANG

Bella Eka Setianingrum<sup>1</sup>, Seno Santoso<sup>2</sup>, Tb. Yudi Muhtadi<sup>3</sup>  
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received September 2024  
Revised September 2024  
Accepted September 2024  
Available online September 2024

e-mail:

[2001010074@students.unis.ac.id](mailto:2001010074@students.unis.ac.id),  
[ssantoso@unis.ac.id](mailto:ssantoso@unis.ac.id),  
[tubagusyudi@unis.ac.id](mailto:tubagusyudi@unis.ac.id)



namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan oleh pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan mencakup pelatihan bagi petugas dan peningkatan infrastruktur pelayanan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Serqual (Service Quality)

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Gelam Jaya, Kabupaten Tangerang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Gelam Jaya, faktor yang menjadi penghambat, serta mengetahui upaya untuk mengatasi faktor hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Gelam Jaya Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan teori serqual yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam (Asnawi, 2017) dengan lima indikator Tangible (bentuk fisik), Reability (kehandalan), Empathy (empati), Responsiviness (Ketanggapan), dan Assurance (jaminan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Gelam Jaya secara umum cukup baik,

### Abstract

*This study analyses the quality of public services in the issuance of Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) at the Gelam Jaya Village Office, Tangerang Regency. The objectives of this research are the assess the quality of public services provided by the Gelam Jaya Village Office, identify the factors that hinder service quality, and determine the efforts made to overcome these obstacles affecting the quality of public services in issuing Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). The research employs the SERQUAL theory proposed by Pasuruan, Zeithami, and Berry (Asnawi, 2017), focusing on five indicators: Tangible, Reability, Empathy, Responsiviness and Assurance. The findings indicate that the overall service quality at the Gelam Jaya Village Office is generally good, but there are several aspects that require improvement. The village government should enhance service quality through staff training and infrastructure improvements.*

**Keyword:** Public Service Quality, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), SERQUAL (Service Quality)

### 1. Pendahuluan

Dalam kehidupan sehari-hari, pelayanan memegang peranan penting karena merupakan aspek krusial dalam mempertahankan kebahagiaan dan kepercayaan masyarakat dalam organisasi publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menjamin kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap

pemerintah. Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan barang, jasa, dan layanan administratif kepada masyarakat. Semua kegiatan ini diatur oleh undang-undang. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga yang ditunjuk oleh undang-undang untuk menyediakan berbagai jenis layanan masyarakat.

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komperhensif dan pelayanan publik berkaitan dengan banyak aspek kehidupan yang sangat luas. Tugas melayani masyarakat merupakan bagian penting dari tugas pemerintah. Baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Standar pelayanan yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang menjadi acuan untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan. Pemerintah wajib memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah syarat utama bagi masyarakat yang kurang mampu untuk mendapatkan akses ke layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan program bantuan sosial. Warga miskin atau kurang mampu yang mengajukan permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di desa akan mendapatkan surat tersebut setelah disetujui. Camat akan mendapatkan informasi mengenai warga yang telah mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Tujuan dari SKTM ini adalah untuk memastikan bahwa kelompok-kelompok yang kurang mampu di wilayah desa akan menerima bantuan pemerintah secara merata.

Proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) melibatkan beberapa langkah, mulai dari pengumpulan dokumen hingga verifikasi. Sayangnya, proses ini seringkali menjadi kendala bagi masyarakat miskin yang tidak memiliki banyak waktu dan sumber daya. Meskipun Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ditujukan untuk masyarakat kurang mampu, namun ada juga orang-orang yang sebenarnya mampu secara ekonomi namun tetap menggunakan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk mendapatkan keuntungan tertentu.

### 3. Metodologi

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu objek, fenomena atau kerangka sosial yang akan disampaikan dalam bentuk naratif. Penelitian ini berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang akan kemudian diinterpretasikan dan diberikan argumentasi atau pendapat terhadap temuan di lapangan. Metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang detail mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Gelam Jaya.

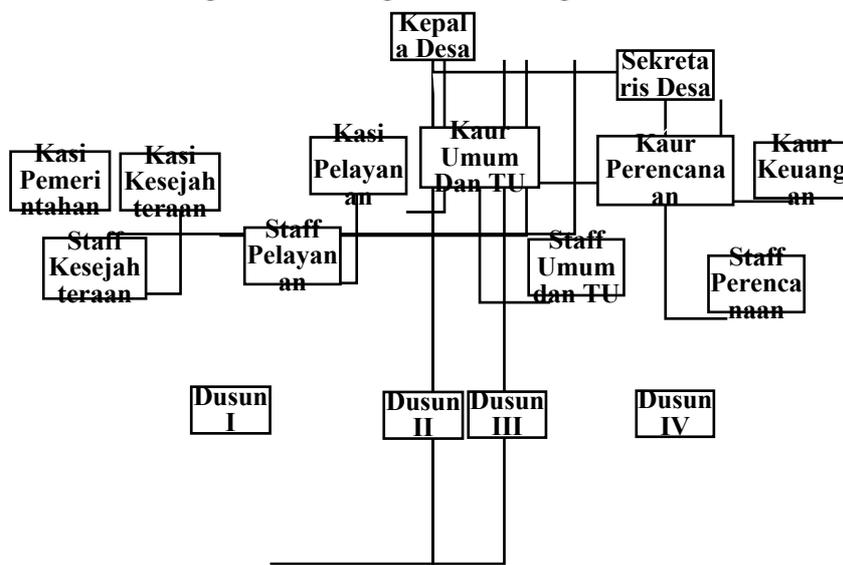
### 4. Hasil dan Pembahasan

#### Profil Desa Gelam Jaya

Desa Gelam Jaya adalah salah satu Desa di Kecamatan Pasar Kemis, yang berada dibawah administrasi Kabupaten Tangerang yang dipimpin oleh seorang Kades. Desa Gelam Jaya berdiri tahun 2010, pemekaran dari Kelurahan Kuta Jaya kala itu. Desa Gelam Jaya merupakan satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Tangerang yang mempunyai tugas pokok membantu Bupati Tangerang dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat, pengembangan ekonomi, pengelolaan fasilitas umum, dan kegiatan lainnya di wilayah Desa Gelam Jaya.

Desa Gelam Jayaa merupakan bagian dari Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang yang memiliki lus wilayah sebesar +435 Ha, berpenduduk laki-laki +23.841 jiwa dan berpenduduk Perempuan +24.112 jiwa.

## Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa



Gambar Struktur Organisasi Desa Gelam Jaya  
Sumber: Kantor Desa Gelam Jaya

Struktur organisasi pemerintah desa yang ada di setiap pedesaan berperan sebagai perwakilan pemerintah pusat di tingkat paling bawah. Tujuannya adalah untuk mengatur dan mengembangkan masyarakat di desa. Agar tugas ini berjalan efektif, pemerintah telah membuat berbagai aturan yang mengatur cara kerja pemerintahan desa. Dengan adanya peraturan tersebut, diharapkan pemerintahan desa dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam membangun desa. Berikut tugas dan fungsi struktur organisasi di Kantor Desa Gelam Jaya Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang:

### 1. Kepala desa

Kepala Desa adalah pemimpin tertinggi di tingkat desa yang memiliki tanggung jawab yang sangat besar. Secara garis besar, tugas kepala desa adalah mengurus semua hal yang berkaitan dengan kehidupan masyarakat di desa, mulai dari pemerintahan, pembangunan, hingga kesejahteraan masyarakat.

### 2. Sekretaris desa

Sekretaris Desa adalah orang kepercayaan Kepala Desa yang bertugas mengurus semua hal yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan desa. Mulai dari mengelola surat-menyurat, mengurus keuangan desa, hingga merencanakan pembangunan desa.

### 3. Kepala Urusan

Kepala Urusan memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran pemerintahan desa. Mereka memastikan bahwa semua urusan administrasi dan perencanaan berjalan dengan baik, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat optimal.

### 4. Kepala Seksi

Kepala Seksi adalah orang yang langsung melaksanakan tugas-tugas di lapangan untuk membantu Kepala Desa dalam menjalankan pemerintahan desa. Mereka memiliki tanggung jawab yang lebih spesifik dibandingkan dengan Sekretaris Desa atau Kepala Urusan.

### 5. Kepala kewilayahan

Kepala Kewilayahan (atau sering juga disebut Kepala Dusun) adalah orang yang bertanggung jawab langsung atas suatu wilayah di desa. Tugas utama mereka adalah membantu Kepala Desa dalam mengelola wilayah tersebut.

## Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi dan wawancara. Informasi yang diperoleh dari metode ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Pada bagian hasil penelitian ini akan dijelaskan mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Kantor Desa Gelam Jaya Kabupaten Tangerang, untuk menilai kualitas pelayanan tersebut, menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam (Asnawi, 2017) yaitu *Tangible* (bentuk fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

## 5. Simpulan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian maupun hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Gelam ditemukan keberhasilan dan hambatan. Keberhasilan dilihat dari aspek yang paling diaspresiasi adalah bentuk fisik dan empati petugas. Kemudian, hambatan yang menyebabkan belum efektif yaitu dari faktor *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Responsiviness* (Ketanggapan).
2. Faktor yang menjadi hambatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang belum efektif:
  - 1) Sumber Daya Manusia, kurangnya kehandalan dalam melayani masyarakat.
  - 2) Ketanggapan dalam pelayanan, perbedaan informasi yang diberikan oleh petugas yang berbeda sering menimbulkan kebingungan dan kurangnya memahami dalam proses pelayanan.
  - 3) Ketidak pastian waktu, ketidak adanya kepastian saat menunggu hasil dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
3. Untuk mengatasi hambatan tersebut agar kualitas pelayanan efektif upaya yang dilakukan yaitu meningkatkan kehandalan kompetensi sumber daya manusia sebagai yang utama dalam kualitas pelayanan, meningkatkan kualitas responsive dengan cara membuat sistem SOP (Standar Operasional Prosedur) yang memuat atau mengatur tentang kepastian dalam pelayanan baik kepastian pelayanan, kepastian waktu memprosesan, maupun kepastian waktu penyelesaian, dan memastikan diselesaikan kapan dan memastikan atau buat janji dengan Masyarakat agar Masyarakat tidak menunggu dalam waktu yang cukup lama.

## Daftar Referensi

### Buku:

- Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

### Artikel:

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188.
- Asnawi, A. (2017). *Servqual Model terhadap kepuasan pelanggan – Anita Asnawi JIABI - Vol. 1 No. 1. Juli 2017*. 1(1), 1–13.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Hariyanto, S., & Susilo, H. D. (2021). Evaluation of Community Satisfaction With Public Services At the Office of Tanggaran Village , Pule District , Trenggalek Regency. *Publiciana : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, XIV(02), 307–327.

- Niswah, E. O. dan F. (2019). Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Aplikasi Go-Home (Aplikasi Pengganti Handphone) di Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun. *E-Journal Unesa*, 7(2).
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah, Pub. L. No. 30 (2014).
- Sartono. (2019). Pengantar Ilmu Administrasi. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9, pp. 1–9).
- Sartono, & Trianfano, A. (2022). Tanggung Jawab dalam Pelayanan Administrasi Desa. In *Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi* (Vol. 18, Issue 2).  
<https://doi.org/10.56681/da.v18i2.45>
- Surita. (2020). Program studi ilmu administrasi publik universitas islam riau pekanbaru 2020. In *Analisis Implementasi Layana E-Puskesmas Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak*.
- Kebijakan:**
- Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 Tentang Kriteria Masyarakat Tidak Mampu Atau Fakir Miskin (2022).  
[https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/296582/Perbup No. 48 Tahun 2022\\_ok.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/296582/Perbup%20No.%2048%20Tahun%202022_ok.pdf)
- Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pub. L. No. LN. 2004/ No. 150, TLN NO. 4456, LL SETNEG: 24 HLM (2004).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah, Pub. L. No. 30 (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38695/uu-no-30-tahun-2014>