

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara dengan kepadatan penduduk yang sangat tinggi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, pada tahun 2021 jumlah penduduk Indonesia sebanyak 273,8 juta jiwa sedangkan luas wilayah Indonesia seluas 1,9 juta km². Indonesia adalah negara berkembang yang terus menerus berupaya melakukan perbaikan sistem birokrasi pemerintahan. Perbaikan sistem birokrasi menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kesejahteraan masyarakat di Indonesia sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam mendapatkan akses dan untuk dapat menggunakan layanan publik. Permintaan pelayanan tersebut biasanya jauh melebihi kemampuan pemerintah dalam memenuhinya.

Menurut Kurniawan, pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (pemenuhan kebutuhan masyarakat) yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan ketentuan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan (Mahsyar dalam Rasdiana dan Riski Ramadani, 2021). Pelayanan publik yaitu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan pemberi pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Ukuran

keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan dapat dicapai ketika penerima layanan menerima layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapannya. Pelayanan bagi masyarakat menjadi suatu tujuan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat dan sebagai alat pemenuhan kebutuhan maupun harapan bagi masyarakat dan juga melaksanakan dan menjalankan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan dan kualitasnya belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih adanya keluhan dari masyarakat yang dapat menimbulkan citra negatif terhadap aparatur pemerintah. Perbaikan dalam pelayanan publik menjadi salah satu upaya yang belum terselesaikan. Pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparturnya sebagai pelayan masyarakat (*public service*) merupakan salah satu tuntutan reformasi. Kualitas dalam pelayanan publik sebagai dasar awal terwujudnya perbaikan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi nilai bagi munculnya rasa percaya terhadap pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban memberikan jaminan pelayanan yang maksimal terkait dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap

masyarakat dapat memperoleh daya tanggap, kehandalan, kepastian, empati dan wujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbul rasa nyaman bagi masyarakat dalam proses pengelolaan administrasi. Penyelenggaraan dalam pelayanan publik adalah suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh setiap institusi penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksudkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis mengenai produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat penyelenggaraan pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah dalam Sani, 2021).

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” (2018) mengemukakan terdapat lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas pelayanan yang meliputi: *Tangibles* (Berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, *Reliability* (Kehandalan) adalah kecakapan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diberikan secara akurat dan terpercaya, *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan, *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan; kesopanan; dan kemampuan pegawai dalam

menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, dan *Empathy* (Empati) berarti menunjukkan perhatian individu yang tulus dan berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu kinerja yang harus memberikan kepuasan pada pelanggan. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pemberian pelayanan mencakup: persyaratan, sistem dan prosedur, durasi pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila suatu instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut, maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik senantiasa harus memberikan pelayanan yang maksimal pada berbagai sektor pelayanan.

Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan dasar merupakan pelayanan publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan yang paling dasar yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dapat dilihat dari pelayanan yang ada di kelurahan. Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Ditinjau dari sistem pemerintahan di Indonesia, kelurahan menjadi tumpuan dari pemerintahan daerah yang secara langsung menangani masyarakat luas. Citra birokrasi dalam pemerintahan akan banyak ditentukan atas pelayanan publik tersebut. Pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi kelurahan dapat mencakup layanan administrasi dasar seperti pelayanan pembuatan

surat pengantar Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), surat tanah, surat kematian dan lainnya.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan surat yang dikeluarkan dari pihak kelurahan/desa kemudian diketahui oleh camat bagi keluarga miskin (Gakin) untuk memperoleh keringanan dalam kehidupannya baik dari segi kesehatan, perekonomian, dan pendidikan. Adanya SKTM bertujuan supaya rakyat yang kurang mampu pada tingkat daerah suatu kelurahan atau desa dapat menerima donasi dari pemerintah secara merata dan tepat sasaran. Dalam pembuatan SKTM terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon penerima, yaitu membawa beberapa dokumen seperti KTP; KK; dan dokumen lainnya. Selain itu, untuk mendapatkan SKTM terdapat 14 kriteria kemiskinan dan suatu rumah tangga dikatakan miskin menurut Badan Pusat Statistik apabila minimal 9 dari 14 kriteria tersebut terpenuhi. Kriteria tersebut antara lain terdiri atas: luas hunian kurang dari 8m², jenis lantai dari tanah; bambu; dan kayu murah, latar belakang pendidikan, dan memiliki pendapatan lebih rendah dari Upah Minimum Regional (UMR).

Salah satu kelurahan di Kecamatan Sukoharjo yaitu Kelurahan Bulakan yang menyediakan pelayanan administrasi dasar yang berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. Pelayanan administrasi dasar dibagi menjadi dua jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan manajemen administrasi dasar yang berupa surat pengantar yang harus diikuti oleh sub bagian, meliputi: pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pencatatan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran.
2. Pelayanan diberikan langsung kepada masyarakat, meliputi: pengelolaan surat kematian dan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ditinjau dari segi perekonomian pada tingkat kelurahan dapat dilihat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos). Bantuan sosial merupakan pemberian bantuan yang sifatnya tidak secara terus menerus dan selektif dalam bentuk uang atau barang kepada masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Definisi bantuan sosial menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementerian Negara/Lembaga adalah pengeluaran berupa transfer uang, barang atau jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat miskin atau tidak mampu guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi dan/atau kesejahteraan masyarakat. Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada program bantuan sosial terdiri dari Program Indonesia Pintar (PIP), Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN-KIS), dan Program Keluarga Harapan (PKH), dan Bansos Rastra/Bantuan Pangan

Non Tunai. Program bantuan sosial merupakan komitmen pemerintah untuk mempercepat penanggulangan kemiskinan.

Dalam memperoleh Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) diatur oleh Kelurahan yang telah memiliki data kriteria sebagai penerima. Kelurahan sangat berpengaruh dalam keberhasilan pendistribusian Bantuan Sosial (Bansos) dikarenakan Kelurahan menjadi lembaga perwakilan pemegang data yang valid mengenai masyarakatnya yang berhak menerima bantuan. Oleh karena itu, kelurahan dapat menentukan mana masyarakat yang kurang mampu dan belum mendapat bantuan langsung dari pusat untuk menerima Bantuan Sosial (Bansos) sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh pemerintah. Kelurahan juga bertanggungjawab dalam pendistribusian Bantuan Sosial (Bansos) tersebut sebagai amanah dari pemerintah pusat supaya dapat sampai ke tangan masyarakat dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat tersebut. Kelurahan dituntut untuk dapat melancarkan pendistribusian melalui teknis penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dengan cepat dan tepat sasaran.

Tabel 1. 1

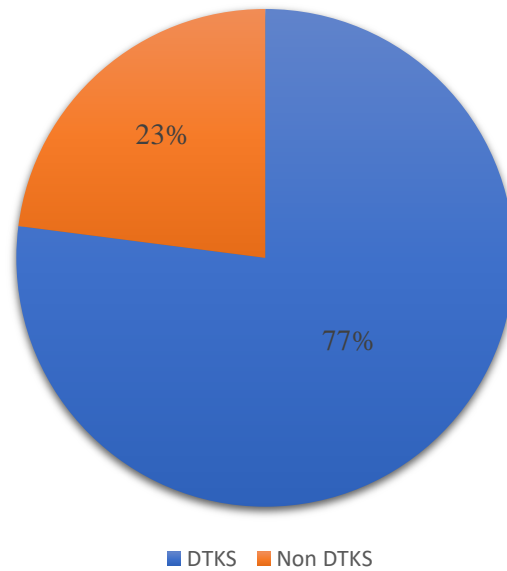
Kemiskinan Kabupaten Sukoharjo Maret 2023

Kemiskinan Kabupaten Sukoharjo	Tahun	
	2022	2023
Penduduk Miskin (000 jiwa)	68,72	68,79
Persentase Penduduk Miskin (P0)	7,61	7,58
Kedalaman Kemiskinan (P1)	0,87	1,17
Keparahan Kemiskinan (P2)	0,14	0,31
Garis Kemiskinan (Rp/kapita/bulan)	434.318	476.675

Sumber: BPS Kabupaten Sukoharjo

Berdasarkan data tersebut penduduk miskin di Kabupaten Sukoharjo meningkat dari 68,72 persen pada Maret 2022 menjadi 68,79 persen pada Maret 2023. Angka tersebut setara dengan jumlah penduduk miskin yang berada pada kisaran 68,79 ribu orang pada Maret 2023 atau bertambah sekitar 70 orang dalam setahun terakhir dari 68,72 ribu orang pada Maret 2022. Pada Maret 2023, Garis Kemiskinan (GK) Kabupaten Sukoharjo secara total sebesar Rp 476.674,- per kapita per bulan, meningkat sebesar 9,75 persen disbanding Garis Kemiskinan tahun 2022. Kedalaman kemiskinan (P1) dan Indeks Keparahan Kemiskinan (P2) mengalami sedikit kenaikan. P1 naik dari 0,87 pada tahun 2022 menjadi 1,17 di Maret 2023 dan P2 naik dari 0,14 pada tahun 2022 menjadi 0,31 di Maret 2023. Hal tersebut mengindikasikan bahwa rata-rata pengeluaran penduduk miskin cenderung semakin menjauhi garis kemiskinan dan tingkat ketimpangan pengeluaran antar penduduk miskin semakin melebar.

Gambar 1. 1
Persentase Penduduk Miskin dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)



Sumber: Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kelurahan Bulakan 2022.

Dapat dilihat pada Gambar 1.1 bahwa dari keseluruhan penduduk di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo sebesar 77% masuk dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Pada Kelurahan Bulakan masih terdapat masyarakat kurang mampu dan pendapatan rata-rata dibawah Upah Minimum Regional (UMR), sedangkan jumlah bantuan yang diberikan tidak sepenuhnya merata disebabkan lebih banyaknya jumlah penduduk kurang mampu yang membuat semua orang merasa berhak dalam mendapatkan Bantuan Sosial (Bansos) tersebut. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Musria (2018) yang berjudul “Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelaksanaan

Pelayanan bagi Masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area” didapatkan hasil bahwa para penerima layanan SKTM sebagian besar dari masyarakat miskin, namun kenyataan yang terjadi di lapangan masih banyak masyarakat mampu yang memanfaatkan SKTM untuk tujuan tertentu. Penelitian tersebut menyatakan bahwa dalam satu sisi masyarakat miskin belum mengetahui tentang prosedur dalam pembuatan SKTM yang berakibat pada masyarakat yang menginginkan mengurus pembuatan SKTM merasa kebingungan. Masyarakat yang kurang mampu tentu ingin mendapatkan pelayanan yang sama dengan masyarakat lain, oleh karena itu pemerintah diharapkan mampu menyamakan hak dan membedakan mulai dari penyerahan berkas hingga dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) selesai.

Dengan demikian, tuntutan akan kelayakan pelayanan sesungguhnya ada pada kelurahan. Penunjukan utama seorang warga negara akan dilihat dari identitas kependudukannya. Pelayanan yang tersedia di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo akan terlihat baik ketika menjadi penyedia yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya dengan beberapa aspek yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada program Bantuan Sosial (Bansos), sehingga dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak**

Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo”.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masyarakat pada umumnya miskin dengan pendapatan rata-rata dibawah Upah Minimum Regional (UMR).
2. Masyarakat belum memahami prosedur dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
3. Pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada program Bantuan Sosial (Bansos).

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka dapat dirumuskan masalah yaitu: bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, arah dan maksud penelitian ini adalah menjawab rumusan masalah tersebut antara lain dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- a. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi pemikiran yang positif dan membangun bagi pemecahan masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian.
- b. Secara teoritis, hasil penelitian ini bisa meningkatkan pemahaman serta ilmu pengetahuan dalam menghadapi masalah yang ada.
- c. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan sosial.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu upaya peneliti dalam mencari perbandingan dan untuk menemukan inspirasi baru sebagai penelitian selanjutnya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bahwa

penelitian ini tidak memplagiasi penelitian sebelumnya. Berikut beberapa artikel penelitian terdahulu yang termuat dalam jurnal-jurnal.

Tabel 1. 2

Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1	Renita Wahyu Kusuma Ningrum; Nina Widowati; dan Maesaroh, 2021, <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> .	Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dokumen kependudukan dan faktor yang menjadi pendukung serta penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.	Penelitian ini menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan), dan <i>empathy</i> (empati).	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima dimensi tersebut ada empat dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), dan <i>assurance</i> (jaminan) yang belum berjalan dengan baik, sehingga hanya satu dimensi <i>empathy</i> (empati) yang sudah dijalankan dengan baik. Hasil penelitian dapat dijabarkan bahwa ada empat dari enam faktor yang menjadi pendorong kualitas pelayanan dokumen kependudukan (kesadaran, aturan/prosedur, organisasi, dan pendapatan). Berbanding terbalik dengan faktor yang menjadi penghambat seperti, faktor kemampuan/keterampilan petugas yang masih kurang pelatihan,

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
					monitoring, dan evaluasi secara berkala serta faktor sarana pelayanan penunjang utama sebuah pelayanan dokumen kependudukan yang kurang dari segi kuantitas maupun kualitasnya.
2	Zamroni; Afifuddin; dan Roni P. Widodo, 2019, Jurnal Respon Publik	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang sudah diterapkan dimensi <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> . Namun, masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan, antara lain kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kelurahan agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan. Kemudian pada alat bantu, perlunya pembaruan komputer yang sudah lambat yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama.
3	Eka Ramadianti, 2017, Jurnal Ilmu Pemerintahan.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembuatan surat keterangan kematian di Kelurahan Banjar

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
		pembuatan surat keterangan kematian di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang.	Zeithaml, meliputi: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	memiliki kualitas yang rendah. Hal tersebut disebabkan oleh kehandalan petugas yang masih kurang, ketanggapan petugas yang kurang, dan belum adanya jaminan dalam pelayanan surat keterangan kematian.
4	Muhamad Syahrul dan Wahyu Hidayat Nasution, 2022, <i>Jurnal As Siyasah</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan angket.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidorame Timur sudah berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari fasilitas yang sudah memadai, pelayanannya yang sudah tepat dan cepat, kepercayaan dapat dilihat dari aman dan kenyamanan masyarakat dalam pemberian pelayanan, serta aparatur yang sudah berusaha membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat.
5	Slamet Riadi dan Rahmi Hayati, 2020, <i>Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pembuatan surat keterangan domisili dilihat dari aspek <i>responsiveness</i> pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui proses angket (kuesioner) disertai dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan domisili usaha dilihat dari aspek <i>responsiveness</i> pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat dikategorikan “ <i>Responsiveness</i> ”.

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
		Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dan faktor-faktor yang menghambat pelayanan pembuatan surat keterangan domisili dilihat dari aspek <i>responsiveness</i> pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.			Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan domisili usaha dilihat dari aspek <i>responsiveness</i> pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dan faktor pendukung sistem.
6	Forasidah, 2022, <i>International Journal of Social Science, Education, Communication, and Economics</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan di Kantor Camat Banjarmasin Timur telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun masih banyak masyarakat yang belum memahami standar pelayanan di kantor tersebut, karena tidak terpasangnya standar pelayanan di Kantor tersebut. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin dapat dikatakan baik, namun terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu kurang ramahnya petugas

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
					<p>pelayanan dalam melayani pengguna jasa sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala kebutuhannya.</p>
7	<p>Sulistyo Anjarwati, 2018, <i>Journal of Media and Communication Studies</i>.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar.</p>	<p>Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: <i>tangibles</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i>.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar adalah baik (terlihat pada rata-rata responden merespon baik setiap pemberitahuan); Rata-rata skor persentase rata-rata terbesar yaitu 61,9%-80%.</p>
8	<p>Didik Supriyanto, 2023, <i>International Journal of Education, Vocational and Social Science</i>.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kelurahan Bareng Kecamatan Klojen Kota Malang.</p>	<p>Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori sepuluh indikator dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: <i>tangibles</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i>.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan sepuluh indikator dari lima dimensi yaitu: <i>Tangible</i>, <i>Reliability</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Assurance</i>, <i>Empathy</i>, hanya beberapa indikator yang dinilai kurang. Kekurangan tersebut antara lain, tidak adanya lahan parkir yang memadai, ruangan khusus perokok dan penyandang disabilitas khusus yang berdampak pada kenyamanan masyarakat, kurangnya fasilitas fisik seperti bangku di sekitar loket dan ruang tunggu serta kurang disiplinnya sebagian orang. pegawai kecamatan. Secara keseluruhan pelayanan</p>

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
					publik di Kelurahan Bareng dinilai baik, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan dioptimalkan.
9	Ignatius Setitit; Andi Agustang; dan Hamsu Abdul Gani, 2021, <i>Journal of Humanities and Social Science</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Camat Kei-Kecil Timur Kabupaten Maluku Tenggara.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Kei-Kecil belum memenuhi harapan masyarakat terutama pada aspek daya tanggap, keandalan, dan bukti nyata. Hanya aspek empati dalam pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.
10	Paulus Magnus Nagus, Amirul Mustofa, dan Ulul Albab, 2023, <i>International Journal of Scientific Multidisciplinary Research</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh website Sayang Warga di Kecamatan Sukolilo sudah optimal, dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsibility</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berjalan secara optimal dan kondusif. Berdasarkan penelitian, banyak warga Kecamatan Sukolilo yang memanfaatkan website Sayang Warga untuk melengkapi dan mengelola data atau file yang diperlukan, hal ini didukung dengan data

NO	PENELITI/ TAHUN/ JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
					grafik yang telah peneliti sajikan.

Sumber: jurnal yang telah diolah, 2023

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipaparkan tersebut terdapat persamaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menganalisis kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian individu). Keterbaruan dari penelitian ini yaitu pada objek penelitiannya. Objek penelitian ini akan meneliti pelayanan publik di bidang administratif, yaitu pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos).

1.5.2 Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Secara etimologis, administrasi berasal dari Bahasa Inggris “*administration*”, *to administer* yang didefinisikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari Bahasa Belanda yaitu “*administratie*”, yang mempunyai pengertian mencakup tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, dan

pengelolaan sumber daya. Berdasarkan pengertian tersebut, administrasi memiliki pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas. Dalam arti sempit administrasi sering didefinisikan sebagai kegiatan ketatausahaan. Tata usaha pada dasarnya merupakan pekerjaan mengendalikan informasi. Tata usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan, menggandakan, menyimpan, atau dikenal dengan *clerical work* (Silalahi, 2013: 5). Administrasi dalam arti luas didefinisikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi mengacu pada kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diharapkan. Kerjasama adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama (Silalahi, 2010: 8). Istilah publik diambil dari Bahasa Inggris, yaitu "*public*" yang secara etimologis berasal dari Bahasa Latin, *publicus* yaitu untuk orang *for populicus*. Istilah *populicus* tersebut berasal dari kata *populus* yang berarti orang (*people*). Menurut Herbert Blumer, publik diartikan sebagai sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta berpartisipasi pada diskusi mengenai masalah tersebut.

Menurut Nicholas Henry dalam buku teori Administrasi Publik karangan Harbani Pasolong (2010: 8), mengartikan administrasi publik sebagai kombinasi antara teori dan praktik pelaksanaan hubungan pemerintah dan masyarakat dalam mendorong kebijakan publik supaya lebih responsif terhadap kebutuhan Masyarakat. Administrasi publik berkaitan dengan penduduk, masyarakat, dan warga negara. Administrasi publik juga berhubungan dengan lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta yang berhubungan dengan penerima layanan yaitu masyarakat yang didalamnya mencakup kebijakan publik, manajemen publik, dan bantuan kepada penyelenggara negara.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa pengertian administrasi publik menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan berdasarkan keputusan bersama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma merupakan penjabaran konsep yang diterapkan oleh para ahli dalam memaparkan suatu kondisi akan perkembangan suatu ilmu pengetahuan atau sudut pandang ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk melakukan penganalisisan suatu peristiwa sosial yang tengah berkembang di masyarakat. Terdapat enam paradigma administrasi publik yang diuraikan sebagai berikut.

Paradigma I (*The Politics Administration Dichotomy*) tahun 1900-1926. Paradigma ini membahas mengenai dimana seharusnya administrasi itu berada, tokohnya yaitu Frank J. Goodnow dan Leonard D. White yang menyatakan bahwa administrasi negara seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintahan, namun hal tersebut menimbulkan persoalan mengenai dikotomi politik administrasi di kalangan akademisi dan praktisi. Dengan demikian, hal tersebut menjelaskan bahwa administrasi negara merupakan sub bidang ilmu politik. Administrasi negara mulai mendapat legitimasi tahun 1920 dengan pendapat dari Leonard D. White dalam bukunya yang berjudul "*Introduction to the Study Public Administration*" yang antara lain berisi mengenai politik seharusnya tidak mengganggu administrasi.

Paradigma II (Prinsip-Prinsip Administrasi) tahun 1927-1937. Ada perkembangan baru dalam administrasi negara dan mencapai puncak reputasi. Sekitar tahun 1930-an administrasi negara banyak menerima masukan dari sektor lain, seperti: industrial dan pemerintahan. Tokoh yang memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik, yaitu Willoughby, Luther H. Gullick dan Urwick. Prinsip-prinsip tersebut dikenal dengan konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting,*

Budgeting). POSDCORB adalah istilah yang mencakup tanggung jawab eksekutif untuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penempatan staf, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran. Dalam paradigma ini diuraikan fokus administrasi publik yang merupakan fungsi serta prinsip manajemen, sedangkan lokus tidak terurai secara rinci sehingga paradigma ini seakan menyatakan kekhususan fokus.

Paradigma III (Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik) 1950-1970. Tujuan tahap ini adalah untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dengan ilmu politik. Menurut Keban, Yeremias T. (2008) muncul paradigma baru yang tetap memandang administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya ialah birokrasi pemerintahan. Pada akhirnya pada periode ini administrasi mengalami krisis identitas karena ilmu politik dianggap disiplin ilmu yang sangat dominan di dalam administrasi publik.

Paradigma IV (Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi) tahun 1956-1970. Prinsip manajemen kembali dikembangkan secara ilmiah dan mendalam seperti perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya. Sejumlah pengembangan di periode ini seperti pada tahun 1960, Keith M. Henderson berpendapat bahwa teori

organisasi seharusnya menjadi fokus utama administrasi negara sehingga berkembang *Organizational Development* (OD) atau Pengembangan Organisasi secara pesat sebagai spesialisasi dari ilmu administrasi.

Paradigma V (Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara) berkembang sejak tahun 1970. Pengembangan administrasi negara tidak hanya bertujuan pada lokus administrasi negara sebagai ilmu murni, tetapi juga pengembangan teori organisasi. Perhatian pada teori organisasi terutama ditujukan pada bagaimana dan mengapa organisasi bekerja, perilaku individu dalam organisasi dan bagaimana keputusan diambil di dalam organisasi. Selanjutnya, berkembang pula ilmu kebijaksanaan (*policy science*), politik ekonomi, proses kebijakan pemerintah dan analisisnya dan cara pengukuran kebijakan.

Paradigma VI tahun 1990 hingga sekarang merupakan paradigma *Governance*. Paradigma dalam periode ini menjadi suatu paradigma terbaru berdasarkan proses perkembangan ilmu administrasi publik yang tersusun atas serangkaian paradigma yang sudah dikemukakan sebelumnya. Menurut Pandji Santosa dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Publik* menyatakan bahwa teori dan penerapan *good governance* menguraikan pilar dalam paradigma ini, yaitu: pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Hal tersebutlah yang kemudian dapat membedakan antara

paradigma ini dengan paradigma yang lain, yaitu pemaparan akan *governance* yang merupakan penyelenggara pemerintahan. Arah pengembangan paradigma ini adalah dari *government* ke arah *governance* yang merincikan perihal perpaduan di dalam stabilitas pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*), sehingga arah perkembangan paradigma ini menuju terhadap pemerintahan yang baik (*governance*).

Penelitian ini termasuk dalam paradigma VI, yaitu paradigma *governance*. Hal tersebut karena pada paradigma ini membahas tentang bagaimana suatu negara memiliki tugas dan tanggung jawab semaksimal mungkin pada masyarakat guna mencapai tujuan kepuasan masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan. Perkembangan pemerintahan ke arah yang lebih baik (*good governance*) dalam paradigma ini dapat ditunjang dengan adanya pemberian pelayanan publik yang baik untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

3. Manajemen Publik

Menurut Stoner (dalam Santoso dan Suwitri, 2018), manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para pelaku organisasi dan pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya agar tujuan yang sudah dirancang sebelumnya dapat tercapai. Menurut Hughes (dalam Sudarmanto dkk, 2020), manajemen publik adalah

keterlibatan organisasi untuk mencapai tujuan dengan efisiensi maksimum dan bertanggungjawab untuk memperoleh hasil. Selain itu, menurut Shafritz dan Russel (dalam Sudarmanto dkk, 2020), mendefinisikan manajemen publik adalah pemanfaatan sumberdaya dalam mengelola suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Saat ini penggunaan unsur manajemen menjadi unsur utama yang penting dalam pelaksanaan lembaga baik dalam sektor privat maupun pada sektor publik seperti instansi pemerintah. Adanya manajemen di sektor publik tidak mengubah pencapaian target dan pelaksanaan tujuan di lembaga menjadi seperti sektor swasta. Meskipun landasan yang digunakan tetap sama, namun menurut Mahmudi (Sepirmansyah, 2018) yang membedakan manajemen sektor publik dan sektor privat dapat dibedakan menjadi tujuh karakteristik berikut :

1. Sektor publik memiliki dasar dalam pengambilan keputusan berdasarkan kesepakatan bersama dalam pemerintahan, yaitu berasal dari permintaan publik yang bersifat kolektif (massa) yang diakomodir oleh perwakilannya melalui partai politik atau DPR dan bukan atas keputusan perorangan.
2. Dasar utama bagi sektor publik guna menggerakkan sistem manajemen publik yang ada yaitu dikarenakan ada kebutuhan

sumber daya yang meliputi: listrik, kesehatan, pendidikan, transportasi, kebutuhan air bersih dan lainnya.

3. Sektor publik bersifat terbuka pada masyarakat berbeda dengan sektor privat, yang artinya adalah pada sektor publik informasinya diberikan secara luas dan terbuka hal tersebut berguna untuk memaksimalkan akuntabilitas dan transparansi.
4. Bagi lembaga sektor publik memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan publik tanpa adanya diskriminasi, seperti kebutuhan pada bidang pendidikan, kesehatan, kemudahan transportasi dan lainnya yang harus disamaratakan untuk seluruh kepentingan publik.
5. Permasalahan bagi sektor publik adalah terkait standarisasi penyaluran kesejahteraan sosial yang belum merata karena pada sektor privat tidak bertanggung jawab tentang kesejahteraan sosial.
6. Masyarakat merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam cakupan organisasi publik. Artinya yaitu dalam beberapa suatu kondisi masyarakat sebagai pelanggan, namun terkadang dalam kondisi khusus posisi masyarakat bukan sebagai pelanggan.
7. Instrumen pemerintahan pada sektor publik adalah tindakan kolektif dari rakyat, berbeda pada sektor privat instrumennya adalah pasar persaingan. Hal tersebut menjadi hal yang tidak

mudah untuk pemerintah dalam pemenuhan kepuasan dan keinginan dari tiap individu dan hal yang memungkinkan yaitu memenuhi kebutuhan secara kolektif.

Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik adalah penelitian interdisipliner yang merupakan turunan dari ilmu administrasi publik, yang memadupadankan antara aspek rencana, manajemen, dan pengendalian dalam mengatur permintaan masyarakat. Menurut Siagian (dalam Anggara, 2012), manajemen publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyesuaikan permasalahan publik yang dilaksanakan dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen guna mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Manajemen publik dapat diartikan sebagai suatu sistem kinerja yang kompleks antara para pelaku birokrasi yaitu pemerintah dan seluruh elemen terkait untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal sehingga dapat memenuhi keinginan dan mencapai kepuasan masyarakat. Manajemen dan pelayanan menjadi dua hal yang saling terkait. Manajemen merupakan proses usaha untuk mengatur dan mengorganisasikan seluruh kegiatan pada lembaga termasuk memberikan pelayanan yang memiliki orientasi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan publik yang diberikan.

4. Pelayanan Publik

Menurut Kotler (dalam Putro dkk, 2014), mengartikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Menurut Sinambela (dalam Hannaria Siregar & Imanuel Jaya, 2023), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hasil dari beberapa teori yang telah dikemukakan tentang pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berpusat pada kepuasan masyarakat yang dilayani. Pemberian pelayanan harus memenuhi standar dan kebutuhan yang

diminta oleh masyarakat. Melalui tingkat kepuasan tersebut dapat dijadikan tolak ukur berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan. Standar tersebut tentunya mencakup beberapa aspek yang menunjang kualitas pelayanan.

5. Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan kualitas standar dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat sebagai penerima layanan. Hal tersebut bertujuan agar kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Menurut Lovelock-Wright (Rohaeni dan Marwa, 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan mampu memenuhi kemauan konsumen.

Menurut Tjiptono (dalam Sulaiman dkk, 2022), kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan publik meliputi:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Menurut Zeithaml (dalam Mukarom dan Rendo, 2019), mengemukakan sepuluh dimensi berikut yang perlu diperhatikan dalam mempertimbangkan tolok ukur kualitas pelayanan publik:

1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik; peralatan; personel dan komunikasi
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu pengguna pelayanan dan bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, penyelenggara pelayanan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik.
5. *Courtesy*, yang terdiri atas sikap atau perilaku ramah; bersahabat; tanggap terhadap keinginan masyarakat.
6. *Credibility*, yaitu penyelenggara pelayanan memiliki sikap yang jujur.
7. *Security*, yakni jasa pelayanan yang diberikan harus terbebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan dalam mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, yaitu kemampuan penyelenggara dalam mendengarkan keinginan atau aspirasi pelanggan

sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, penyelenggara pelayanan melakukan usaha dalam mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” (2018: 63), ada lima dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik merupakan penampilan secara fisik dari perusahaan penyedia layanan dalam mengekspos eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik dapat ditunjukkan dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan, yaitu fasilitas fisik; perlengkapan yang digunakan; dan penampilan pegawai.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan secara akurat perusahaan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Kemampuan perusahaan harus memenuhi harapan pengguna, seperti: ketepatan waktu, pelayanan yang

sama, sikap simpatik, serta kecermatan dan ketelitian tinggi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan adalah bentuk kesanggupan penyedia layanan untuk membantu pengguna dengan cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah kemampuan perusahaan penyedia layanan untuk menciptakan rasa kepercayaan para pengguna terkait jaminan, yaitu kredibilitas, keamanan, kompetensi, komunikasi serta sopan santun.

5. *Empathy* (Empati)

Perhatian individu adalah memberikan perhatian yang tulus terhadap tindakan-tindakan yang diberikan kepada pengguna. Perusahaan penyedia layanan dapat memiliki pengetahuan tentang pengguna serta menguasai kebutuhan pengguna dengan baik.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan perusahaan penyedia layanan kepada pengguna dengan menciptakan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna sehingga pengguna mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Dimensi yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo adalah sebagai berikut.

1. *Tangibles*, terdiri dari bukti fisik dari sarana prasarana, fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas.
2. *Reliability*, pelayanan yang diciptakan sesuai dengan standar dan prosedur yang jelas.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu penerima layanan dengan cepat; cermat; dan tepat.
4. *Assurance*, terdiri atas pengetahuan; perilaku; dan kemampuan petugas pelayanan.
5. *Empathy*, yaitu sikap petugas pelayanan dalam menerima keluhan maupun permasalahan dari penerima layanan.

6. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) diperuntukkan khusus untuk orang-orang yang diklasifikasikan sebagai masyarakat tidak mampu dan miskin. Tujuan dari program ini yaitu untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesehatan semua orang bagi masyarakat tidak mampu dan miskin dengan sumbangan yang ditanggung oleh pemerintah. Tujuan pemerintah menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah untuk mengurangi beban keluarga

kurang mampu dengan menyalurkan bantuan sosial dan memberikan pendidikan kepada anak-anak kurang mampu, sehingga keluarga kurang mampu dapat berobat, mencari beasiswa, dan mengakses Listrik, sehingga dengan adanya SKTM tidak ada alasan untuk tidak mengenyam pendidikan karena pemerintah telah membantu keluarga miskin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adanya SKTM merupakan salah satu bentuk pengendalian penduduk yang dikeluarkan oleh kelurahan dan keabsahannya berada di bawah kewenangan lurah. SKTM menyatakan orang tidak mampu (miskin), sehingga SKTM biasanya digunakan sebagai syarat pembebasan biaya kesehatan atau pendidikan dll.

Kriteria penerimaan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM): seperti yang disebutkan beberapa persyaratan untuk menyertai permohonan bantuan hukum. Prosedur pelayanan operasional untuk mendapatkan SKTM biasanya digunakan di kecamatan atau desa. Masyarakat yang menerima SKTM berasal dari keluarga miskin. Selain itu, alamat di KTP harus sesuai dengan tempat tinggal keluarga. Untuk mendapatkan SKTM, keluarga miskin harus membawa fotokopi KK dan aslinya, serta fotokopi KTP dan aslinya. Dokumen tersebut disampaikan kepada pimpinan RT yang meminta surat pengantar bagi masyarakat miskin. Surat

pengantar dari RT kemudian dibawa ke kantor desa beserta fotokopi KTP dan KK.

Dalam menerbitkan SKTM bisa berpedoman pada kriteria kondisi buruk. Kriteria ini didasarkan pada kriteria Badan Pusat Statistik (BPS) yang mendefinisikan kemiskinan berdasarkan pengeluaran per orang per hari. Dalam konteks ini, pengangguran dan pendapatan rendah dianggap sebagai penentu standar tersebut. Menurut BPS, terdapat 14 kriteria kemiskinan dan suatu rumah tangga dikatakan miskin jika minimal 9 dari 14 kriteria tersebut terpenuhi. Kriterianya adalah:

1. Luas lantai hunian kurang dari 8 m² per orang.
2. Jenis lantai dari tanah, bambu, dan kayu murah.
3. Bambu, rumbia, unit dinding kayu kelas rendah atau jenis dinding tanpa plester.
4. Tidak ada fasilitas buang air besar.
5. Sumber penerangan rumah tidak mengkonsumsi daya.
6. Sumber air minum berasal dari sumur, sungai, dan air hujan.
7. Bahan bakar memasak sehari-hari adalah kayu bakar, arang dan minyak tanah.
8. Makan daging/susu/ayam hanya seminggu sekali.
9. Hanya mampu membeli satu item pakaian baru dalam setahun.
10. Hanya mampu makan sekali atau dua kali sehari.

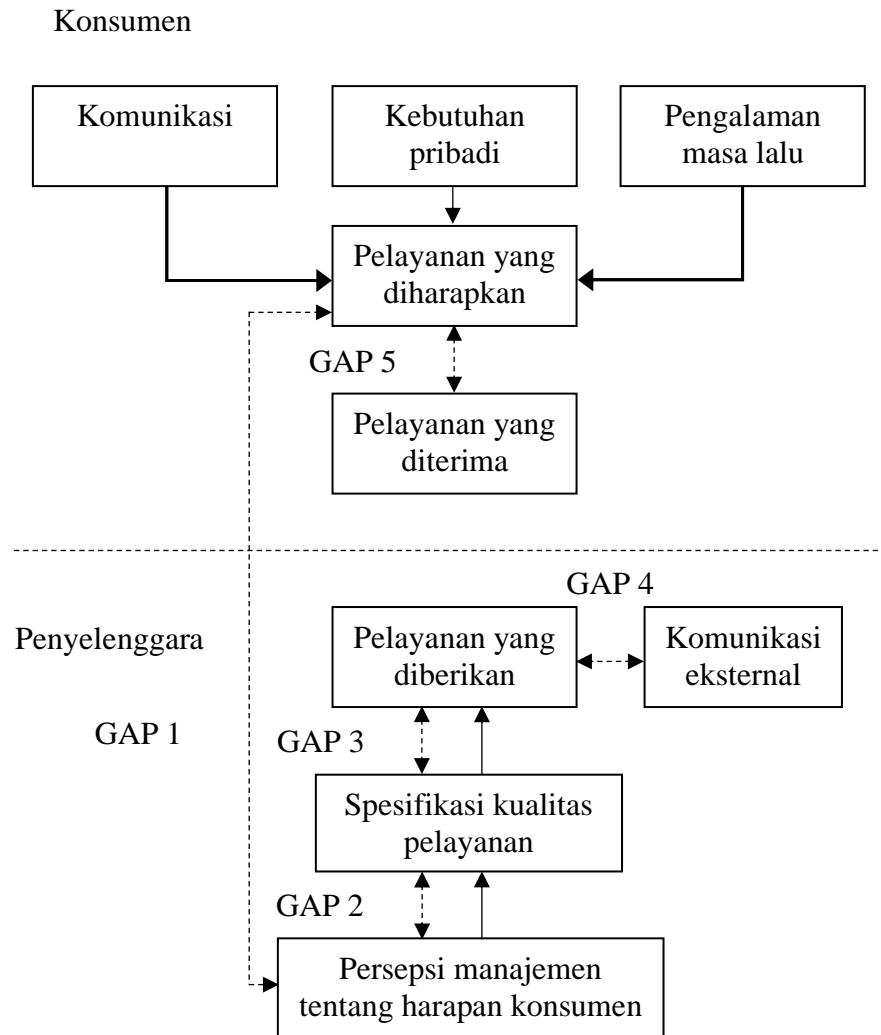
11. Biaya pengobatan di puskesmas atau rumah sakit umum tidak dapat ditanggung.
12. Sumber pendapatan rumah tangga adalah petani dengan luas petak 500m², petani, nelayan, buruh bangunan, buruh perkebunan atau pekerjaan lain dengan penghasilan bulanan kurang dari Rp 600.000.
13. Latar belakang pendidikan tertinggi kepala rumah tangga bukan SLTA non SD.
14. Tidak memiliki tabungan barang yang mudah jual minimal Rp 500.000.000.

Setelah mendapat SKTM dari kepala desa, surat tersebut dapat diserahkan ke kantor bantuan hukum yang bertanggung jawab. Menurut Libra dan Arifalina (dalam Nurafni, 2023), dalam proses litigasi, SKTM dapat dibawa ke lembaga bantuan hukum untuk menerima bantuan gratis dan meminta negara untuk mengurangi atau menghilangkan biaya pengadilan.

7. GAP Model

Gambar 1. 2

Konseptual Model Kualitas Pelayanan



Sumber: Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Ratminto dalam Yunengsih dan Ichwan, 2016)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Tjiptono dalam Suryawan, 2015), menemukan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak mungkin terjadi karena adanya lima gap, yaitu:

1. Gap 1 (Gap Persepsi Manajemen)

Kesenjangan ini terjadi apabila terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Contohnya, konsumen mengharapkan mendapat pelayanan yang terbaik dan tidak mempermasalahkan biaya yang dibebankan kepada konsumen. Sementara itu, manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan biaya yang lebih rendah meskipun kualitas pelayanan rendah. Kesenjangan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor termasuk kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, kurang efektifnya komunikasi ke atas pada organisasi penyelenggara pelayanan, dan terlalu banyak tingkatan dalam manajemen.

2. Gap 2 (Gap Persepsi Kualitas)

Gap ini terjadi apabila terdapat ketidaksesuaian antara persepsi manajemen mengenai harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang ditentukan. Gap tersebut dapat terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor, yakni lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, tidak tepatnya persepsi mengenai fasilitas, tidak tepatnya standarisasi tugas dan kurang tepatnya perumusan tujuan.

3. Gap 3 (Gap Penyelenggaraan Pelayanan)

Gap ini terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kriteria kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Gap ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain adanya ketidakjelasan peran, adanya konflik peran, tidak cocoknya karakteristik pekerja dengan pekerjaan, tidak cocoknya teknologi dengan karakteristik pekerjaan, tidak tepatnya sistem pengawasan, lemahnya kontrol, dan lemahnya kekompakkan tim.

4. Gap 4 (Gap Komunikasi Pasar)

Gap ini terjadi apabila terdapat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Gap ini disebabkan oleh dua faktor, yakni kurangnya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan dalam mengobral janji.

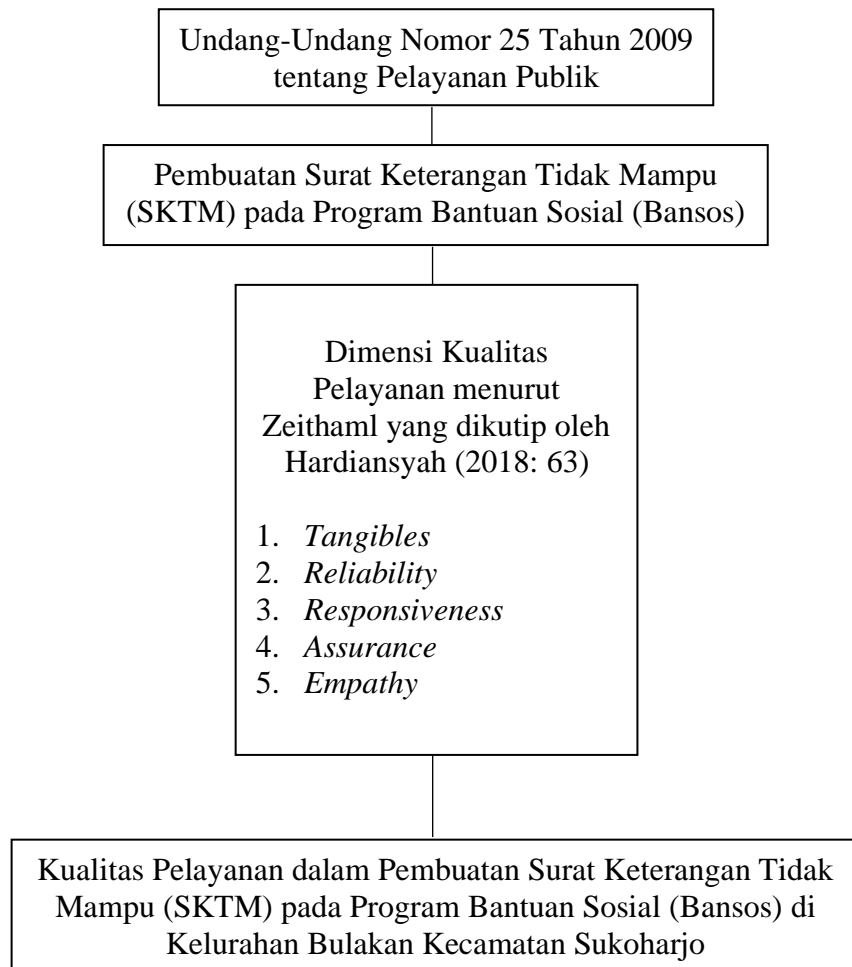
5. Gap 5 (Gap Kualitas Pelayanan)

Gap terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Apabila pelayanan yang diterima lebih baik daripada pelayanan yang diharapkan atau setidaknya sama, maka penyedia layanan akan memperoleh citra dan dampak positif. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan harus diperbaiki.

1.5.3 Kerangka Berpikir

Gambar 1. 3

Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh Penulis

1.6 Definisi Konsep

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam pemberian pelayanan dengan mencakup enam dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles*, terdiri dari bukti fisik dari sarana prasarana, fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas.
2. *Reliability*, pelayanan yang diciptakan sesuai dengan standar dan prosedur yang jelas.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu penerima layanan dengan cepat; cermat; dan tepat.
4. *Assurance*, terdiri atas pengetahuan; perilaku; dan kemampuan petugas pelayanan.
5. *Empathy*, yaitu sikap petugas pelayanan dalam menerima keluhan maupun permasalahan dari penerima layanan.

1.7 Definisi Operasional

Adapun indikator dimensi yang digunakan peneliti dalam menganalisis Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo adalah:

1. Indikator dimensi *Tangibles*, terdiri atas:
 - 1) Kelengkapan fasilitas pelayanan.
 - 2) Kebersihan dan kenyamanan tempat.

- 3) Penampilan petugas.
 - 4) Penataan fasilitas ruangan.
2. Indikator dimensi *Reliability*, terdiri atas:
- 1) Adanya standar pelayanan yang jelas.
 - 2) Kecermatan petugas dalam melayani.
 - 3) Kemampuan petugas mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - 4) Keahlian petugas mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Indikator dimensi *Responsiveness*, terdiri atas:
- 1) Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
 - 3) Petugas memberikan pelayanan dengan cermat.
 - 4) Merespon semua keluhan pelanggan.
4. Indikator dimensi *Assurance*, terdiri atas:
- 1) Petugas memberikan jaminan pelayanan tepat waktu.
 - 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan.
5. Indikator dimensi *Empathy*, terdiri atas:
- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan.
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - 3) Petugas melayani dengan sopan dan santun.
 - 4) Petugas melayani dan menghargai.

- 5) Melayani masyarakat tanpa diskriminatif.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu deskriptif kuantitatif. Menurut Sukmadinata (dalam Muhyidin, 2017), penelitian deskriptif merupakan tipe penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi maupun situasi yang terjadi pada objek penelitian.

1.8.2 Populasi dan Sampel

1.8.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (dalam Kusnadi dan Mutoharoh, 2016), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengunjung yang mendapatkan pelayanan di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.

1.8.2.2 Sampel

Menurut Ali (dalam Amin dkk, 2023), sampel penelitian merupakan sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh

populasi dengan menggunakan teknik tertentu. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai responden adalah seluruh pengunjung yang pernah menerima pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada program Bantuan Sosial (Bansos) yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu, digunakan rumus besar sampel menurut Rao Purba (dalam Yuningsih dan Suryoko, 2020) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

Z = 1,96 skor pada tingkat signifikansi tertentu
(derajat keyakinan ditentukan 95%)

Moe = *margin of error*,

tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Dengan menggunakan perhitungan tersebut, maka diperoleh sampel sebagai berikut.

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (10\%)^2}$$

$$n = 96,04$$

Maka besarnya sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 96 responden.

1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut buku metodologi penelitian kuantitatif (Sinambela, 2014), terdapat banyak teknik pengambilan sampel dalam penelitian yang dapat digunakan, meskipun demikian pada dasarnya teknik yang dimaksud biasanya dibagi menjadi dua yaitu teknik “*probability sampling*” dan “*non-probability sampling*”.

1. *Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini antara lain: *simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, sampling area (cluster)*.
2. *Non Probability Sampling*, yaitu teknik *sampling* yang tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik-teknik ini antara lain: *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball*.

Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016), *purposive sampling* merupakan teknik pengumpulan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* karena tidak semua sampel mempunyai kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menetapkan

kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu responden yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Berusia 17 tahun keatas.
2. Masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos).
3. Bersedia mengisi kuesioner terkait penelitian ini.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

1.8.4.1 Jenis Data

Menurut Wiratna Sujarweni (2014), mengemukakan bahwa dalam penelitian digolongkan menjadi data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berbentuk kata atau kalimat, sedangkan data kuantitatif berbentuk angka numerik atau sejenisnya. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif.

1.8.4.2 Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini dibedakan menjadi dua kelompok sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (dalam Ferina dan Tjandra Kirana, 2015), sumber primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner atau wawancara langsung dengan penerima layanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (dalam Ferina dan Tjandra Kirana, 2015), sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder dapat diperoleh dari beberapa sumber berupa buku, arsip, dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.8.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2009: 92), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat

ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Terdapat empat macam skala sikap yang digunakan dalam penelitian administrasi; pendidikan; dan sosial antara lain:

1. Skala Likert.
2. Skala Guttman.
3. Rating Scale.
4. Semantic Differential.

Penelitian ini menggunakan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial. Jawaban setiap item pada instrumen menggunakan skala *likert* yang dinilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut dapat diberi nomor seperti tabel dibawah ini.

Tabel 1. 3

Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015: 94)

Dalam memberikan penilaian terhadap variabel penelitian, maka digunakan tingkat pengukuran interval supaya dapat dikelompokkan. Peneliti mengklasifikasikan nilai masing-masing variabel dari perhitungan nilai tertinggi dikurang nilai terendah dibagi

dengan banyaknya kelas. Berdasarkan nilai tertinggi dan terendah, maka akan dapat diketahui nilai total dari masing-masing variabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

R = Skor tertinggi - skor terendah

K = Banyaknya kelas

Maka, dapat dihitung:

$$I = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

sehingga didapatkan range:

Tabel 1. 4

Interval Tingkat Kualitas Pelayanan

Interval	Tingkat Kualitas
1,000 - 1,750	Tidak Baik
1,751 - 2,501	Kurang Baik
2,502 - 3,252	Baik
3,253 - 4,000	Sangat Baik

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015: 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah memperoleh data. Teknik pengumpulan data diantaranya adalah wawancara (*interview*), kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara (*interview*), kuesioner, dan observasi.

1. Wawancara (*Interview*)

Menurut Lexy J. Moleong (dalam Aini, 2019), wawancara merupakan percakapan yang mempunyai suatu tujuan tertentu oleh dua pihak, yakni pewawancara dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan pewawancara. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan sebagai studi pendahuluan dalam menemukan permasalahan yang akan diteliti.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis berdasarkan hal yang diteliti kepada responden untuk dijawab.

3. Observasi

Menurut Rubiyanto (dalam Latifah dan Mulyadi, 2013), mengemukakan bahwa observasi merupakan teknik mengumpulkan data dengan jalan mengamati langsung terhadap obyek yang diteliti. Kegiatan observasi bertujuan untuk memperdalam informasi dan data yang diperoleh.

Dari ketiga teknik pengumpulan data tersebut, teknik utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner.

1.8.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati. Instrumen atau alat ukur dalam penelitian ini

berupa kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diberikan tanggapan oleh responden. Penyusunan kuesioner tersebut didasarkan pada konstruksi teoritik yang telah disusun sebelumnya. Kemudian, atas dasar teoritik tersebut dikembangkan ke dalam beberapa indikator dan selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pertanyaan yang dimana pemberian skornya menggunakan skala *likert*.

1.8.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah mengumpulkan data dari seluruh responden atau sumber data lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (dalam Slamet dan Wahyuningsih, 2022), mengemukakan bahwa suatu instrumen pengukuran dikatakan valid apabila instrumen dapat mengukur sesuatu yang tepat apa yang akan diukur dan dapat mengungkapkan variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas item dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan *Karl Pearson* sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

N = jumlah responden uji coba

X = skor tiap item

Y = skor dari seluruh item responden uji coba

Kemudian dilakukan interpretasi dengan membandingkan antara korelasi yang diperoleh dari r tabel pada taraf signifikan 5%. Apabila r hitung $\geq r$ tabel *product moment*, maka butir tersebut valid dan apabila r hitung $\leq r$ tabel *product moment*, maka butir tersebut tidak valid. Butir yang tidak valid tidak digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (dalam Nogo dkk, 2018), reliabilitas adalah suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas merupakan tingkat keterhandalan atau konsistensi suatu alat ukur menghasilkan yang sama apabila dilakukan secara berulang-ulang. Uji reliabilitas digunakan untuk memeriksa konsistensi suatu instrumen dalam mengungkapkan suatu fenomena dari sekelompok individu meskipun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dihitung menggunakan rumus *alpha* sebagai berikut.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{(n-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_b^2 = varians total

Dimana menghitung variannya adalah sebagai berikut.

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

X = skor pada item

$\sum X$ = jumlah skor pada item ke i atau jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X^2$ = jumlah hasil kuadrat pada item ke i atau hasil kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dalam metode penelitian kuantitatif menjelaskan dan menguraikan data yang diperoleh di lapangan oleh peneliti dan dari hasil perhitungan (statistika). Skala *likert* dalam penelitian ini berfungsi untuk membantu dalam pemberian skor penilaian dalam penelitian Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.

Penelitian Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo menggunakan dua variabel, yakni variabel X untuk mewakili tingkat kinerja atau kenyataan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi penerima layanan, variabel kedua yaitu variabel Y untuk mewakili tingkat kepentingan atau harapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian akan dihitung dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan atau harapan dan kinerja atau kenyataan pelayanan. Menurut Algifari (2016), hasil dari pengukuran *Importance Performance Analysis* (IPA) digambarkan dalam diagram kartesius dengan empat kuadran.

Diagram kartesius adalah gambar yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) yang dimana X merupakan rata-rata skor tingkat kinerja atau kenyataan pelayanan dan Y merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan. Interpretasi terhadap kinerja dan kepentingan ditampilkan pada sebuah grafik diagram kartesius yang mempunyai empat kuadran sebagai berikut.

Gambar 1. 4

Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Sumber: Algifari (2016)

Keterangan:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna pelayanan, tetapi penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna pelayanan dan penyelenggara pelayanan telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dimensi pelayanan dianggap kurang penting oleh pengguna pelayanan dan penyelenggara pelayanan memberikan

pelayanan dengan kualitas rendah sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Dimensi pelayanan dianggap tidak penting oleh pengguna pelayanan, tetapi penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih.