

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Sibalaya Utara Kecamatan Tanambulava Kabupaten Sigi

Puspitasari¹ & *Syugiarto²

¹SMA Negeri 3 Sigi

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

*Email : ughenk007@gmail.com

Kata Kunci

1. Kualitas Pelayanan
2. Kecepatan
3. Ketepatan
4. Kemudahan
5. Keadilan

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan pemerintah kelurahan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Sibalaya Utara Kecamatan Tanambulava Kabupaten Sigi. Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif, yang merupakan merupakan suatu upaya peneliti untuk mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan yaitu deskriptif, yang mana berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu peneliti dibatasi hanya mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menggunakan hipotesa. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan Tidak mampu di Desa Sibalaya Utara Kecamatan Tanambulava Kabupaten Sigi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Pada indikator kecepatan, terlihat bahwa pemerintah desa sibalaya utara memberikan pelayanan yang sangat cepat dan hal ini dibuktikan dari respon masyarakat yang mengapresiasi kerja aparat pemerintah desa dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan. Pada indikator kemudahan terlihat bahwa adanya kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus surat keterangan tidak mampu. Sedangkan pada indikator keadilan terlihat bahwa adanya respon positif yang diperlihatkan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor desa karena mereka memperlihatkan sikap yang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada indikator ketepatan terlihat bahwa masih ada Sebagian masyarakat yang sebenarnya tidak layak dibuatkan surat keterangan tidak mampu tetapi menerima surat keterangan tersebut karena berdasarkan data kependudukan ia masuk dalam kartu keluarga kerabatnya yang masuk dalam kategori kurang mampu

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka dari itu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik sendiri merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri ialah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Pasolong, 2013).

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki 3 fungsi dasar yang hirarki yang dilaksanakan oleh birokrasi yaitu pelayanan prima, pemberdayaan masyarakat dan akselerasi pembangunan (Amin Ibrahim, 2008:114). Menurut M. Ryaas Rasyid (2000:59) dari tiga fungsi hakiki yang dijalankan oleh pemerintah, yang paling utama itu adalah fungsi pelayanan publik yang prima yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat berkenaan. Dalam otonomi daerah, peranan pemerintah harus sesuai dengan tuntutan dan dinamik yang berkembang dimasyarakat.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat/*public service*.

Untuk dapat menciptakan itu semua maka yang perlu disikapi oleh para pelaksana pemerintahan untuk dapat menciptakan pemerintah yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif

dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan pelayanan dari aparatur pelaksana pemerintahan itu sendiri. Untuk itu, pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting di dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara dimana pemerintah adalah pelayan masyarakat terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dengan membentuk sistem administrasi pemerintahan yang dimulai dari pemerintahan tertinggi (tingkat pusat) sampai pemerintahan terendah (tingkat kelurahan / desa) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu. Surat keterangan tidak mampu (SKTM) sendiri merupakan surat yang diberikan kepada masyarakat yang masuk dalam kategori miskin agar dapat digunakan untuk mengurus segala sesuatu, misalkan untuk menerima pelayanan kesehatan berupa pembuatan BPJS pemerintah yang mana biaya per bulannya ditanggung oleh pemerintah. Selain itu, beasiswa pendidikan bagi masyarakat tidak mampu juga dapat diperoleh dengan cara memperlihatkan surat keterangan tidak mampu yang dikeluarkan oleh Kantor Desa

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa proses pembuatan surat keterangan tidak mampu di desa sibalaya utara kecamatan tanambulava kabupaten sigi cukup kompleks. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan harus menyesuaikan waktu senggang aparat pemerintah desa serta kurangnya jumlah staf kelurahan yang dapat dengan sigap membuat surat keterangan tidak mampu bagi masyarakat.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, serta menyediakan kepuasan pelanggan

(Sampara Lukman dalam Sinambela, 2014). Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “Public” yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan yaitu :

“Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat”.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011) bahwa pelayanan merupakan suatu produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami.

Pelayanan publik yaitu pemberian jasa, baik itu oleh pemerintah atau pihak swasta, pihak swasta atas nama pemerintah serta pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Hardiyansyah, 2011). Sedangkan menurut Pasolong (2011), pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada orang lain / masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Mahmudi (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu segala bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Pelayanan publik sendiri diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi (Hardiyansyah, 2011). Adapun penjelasan lebih lanjut terkait ketiga jenis tersebut yaitu :

1. Pelayanan Barang : Pelayanan yang menghasilkan barang berbagai jenis / bentuk tertentu yang menjadi kebutuhan publik, meliputi jaringan telepon, penyediaan air bersih, penyediaan listrik dan lain - lain

2. Pelayanan Jasa : Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, parkir, sanitasi lingkungan, kebersihan, keamanan dan lain - lain.
3. Pelayanan Administrasi : Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, yaitu kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, sertifikat tanah, akta kematian, izin mendirikan bangunan (IMB), pasport dan lain - lain.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, terdapat beberapa faktor pendukung (Moenir, 2002), yaitu :

1. Kesadaran Pegawai : Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan yang dilakukan terhadap tugas / pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.
2. Adanya Aturan : Adanya aturan dalam suatu organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan secara teratur serta terarah
3. Faktor Organisasi : Pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur dan mekanisme) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai
4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan : Dengan adanya kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat serta dapat memenuhi keinginan semua pihak sehingga pelayanan yang memuaskan dapat tercipta.
5. Faktor Sarana Pelayanan : Adanya sarana pelayanan yang memadai dan cukup sehingga efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan dapat tercipta.

Sedangkan menurut Barata (2003), bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia Layanan : Pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

2. Penerima Layanan : Pihak yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis Layanan : Layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan : Dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif dan bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan ataupun spesifikasinya (Pasolong, 2011). Menurut Zeithaml et al (dalam Hardiyansyah, 2011), kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris, yang mana dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Gaspersz (dalam Lukman, 2000) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mengacu pada : 1). Kualitas terdiri atas jumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk, serta; 2). Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Suhady (2000) menjelaskan bahwa tata laksana dan pelayanan masyarakat yang berkualitas, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat harus :

1. Tepat : Memberikan atau melakukan pelayanan sesuai apa yang dibutuhkan
2. Cepat : Memberikan atau melakukan pelayanan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya
3. Murah : Masyarakat dapat memperoleh pelayanan apa yang diinginkan dengan biaya murah
4. Ramah : Hubungan antara petugas dan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman pada etika profesi.

Zeithaml dan Famer (dalam Warella, 2004) menjelaskan bahwa ada tiga karakteristik utama tentang kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. *Intangibility* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
2. *Heterogeneity* berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dapat pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari sudut prosedur ke prosedur lainnya, bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyediaan jasa.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007), mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) tersebut yaitu :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruan tunggu, dan tempat informasi.
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tetap, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Emphathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Ndraha (2005) mengemukakan bahwa sebagai unit kerja publik pemerintah bekerja guna memenuhi dan melindungi kebutuhan, kepentingan, tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen, akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan dengan pemerintah. Ndraha (2003) juga menentukan bahwa terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. Adapun penjelasan lebih lanjut terkait keempat dimensi tersebut (Ndraha, 2005), yaitu :

1. Kecepatan : Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama.
2. Ketepatan : Ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau objek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.
3. Kemudahan : Penyediaan pelayanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama
4. Keadilan : Rasa keadilan yang mudah tersentuh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sejauh mana layanan, khususnya layanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial, dan ekonomi masyarakat yang dilayaninya.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2003), dimensi kualitas pelayanan sektor publik terbagi menjadi 8 dimensi, yaitu :

1. *Convenience* (kemudahan) yaitu adanya tingkat kemudahan untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan tentu saja harus mudah diperoleh hasilnya oleh klien. Kemudahan dari segi lokasi menemukan kantor, kemudahan memberikan pelayanan yang tidak birokratis (berbelit-belit), tidak melelahkan, serta menangani masalah dengan mudah akan dapat menciptakan citra positif. Kemudahan memberikan pelayanan akan

mempengaruhi mutu pelayanan itu sendiri. Aparatur pemerintah perlu bekerja keras untuk melayani masyarakat dengan mutu yang paling tinggi. Tindakan yang serius untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dimulai dengan mengenali perbedaan antara warga negara dengan pelanggan.

2. *Security* (keamanan), yaitu adanya rasa keamanan ketika masyarakat menerima layanan dari pemerintah, pelayanan yang disediakan pemerintah membuat masyarakat merasa aman dan tidak was-was atau ragu-ragu ketika mereka menerima layanan tersebut. Dengan adanya layanan yang diterima klien akan merasa dirinya terlindungi dalam melaksanakan aktivitasnya. Karena itu, petugas yang memberikan jasa pelayanan harus berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya sehingga tidak ada keragu-raguan, timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan.
3. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan terpercaya pada saat diminta masyarakat. Cepat memberikan pelayanan berarti sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan serta dapat dipertanggungjawabkan, terhandal atau tidak melenceng dari apa yang dijanjikan, akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun tidak cacat.
4. *Personality attention* (perhatian kepada orang) yaitu aparat yang menyediakan layanan informasi harus memperhatikan, memberikan perhatian dengan suasana yang bersahabat, serta berusaha mengetahui keinginan klien, akan membuat mereka dihargai dan dihormati.
5. *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) yaitu petugas pelayanan harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat sebab dengan informasi yang diberikan kepada masyarakat dengan jelas akan dapat membantu klien, terutama bagi mereka yang belum berpengalaman berurusan dengan pemerintah. Keterbukaan dalam pemberian informasi pelayanan serta keterbukaan dalam menerima keluhan akan layanan dari masyarakat terdapat lembaga memberikan peluang penghargaan atas hak manusia. Adanya unit pelayanan informasi pihak penyedia layanan dan penerima layanan akan terbantu dalam

pemecahan masalah bagi kedua belah pihak. Petugas layanan informasi yang ramah dan sopan, serta informasi yang disediakan akurat dapat memenuhi harapan konsumen.

6. *Faireness* (perlakukan adil/keadilan) bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus diperlakukan sama untuk semua orang. Implementasi keadilan pada sektor publik dan swasta tentu ada perbedaan, pelayanan pada sektor swasta adanya perlakuan keistimewaan bagi pelanggan potensial, sedangkan pelayanan sektor publik perlakuan adalah sama. Itu sebabnya, aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan harus menjaga netralitas berarti tidak bersikap membeda-bedakan atas dasar latar belakang status sosial.
7. *Fiscal responsibility* (tanggung jawab keuangan) yaitu ukuran tingkat di mana masyarakat percaya bahwa pemerintah daerah mampu menyediakan pelayanan sebagaimana mestinya dan menggunakan uang bertanggungjawab. Penetapan alokasi anggaran belanja untuk pelayanan kepentingan publik yang memadai akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Karena itu, dalam otonomi daerah pengelolaan keuangan daerah kini dituntut penggunaan dana yang berbasis kinerja.
8. *Citizen influence* (pengaruh masyarakat) yaitu adanya kepercayaan dari masyarakat, bahwa mandate yang mereka berikan kepada pemerintah dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah. Kepercayaan adalah perangkat yang memungkinkan organisasi untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah untuk stakeholder. Kepercayaan yang terbina untuk mempercayai orang lain akan menimbulkan kepercayaan diri yang tinggi serta akan kemampuan dan keinginannya untuk memenuhi janji yang ditawarkan kepada pelanggannya.

Pelayanan publik sendiri bertujuan untuk memuaskan masyarakat, dan untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut melakukan kualitas pelayanan prima (Sinambela. 2010) yang mana tercermin dari :

1. **Transparansi** : Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan tersedia secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas : Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
3. Kondisional : Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif : Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat
5. Kesamaan Hak : Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain - lain.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Menurut Moleong (2011), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek yang akan diteliti dengan cara deskripsi dalam bentuk kata serta bahasa pada suatu konteks khusus dengan menggunakan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif sendiri merupakan penelitian naturalistik, dikarenakan sifat data yang dikumpulkan bercorak kualitatif serta situasi lapangan penelitian bersifat natural dan apa adanya (Nasution, 2003).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif. Penelitian deskriptif sendiri merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain yang sudah disebutkan, yang mana hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2019). Sedangkan Menurut Sugiyono (2005), penelitian deskriptif ialah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat khususnya untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di desa sibalaya utara kecamatan tanambulava kabupaten sigi

PEMBAHASAN

1. Kecepatan

Pada bagian ini, kecepatan yang dimaksud ialah Kecepatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, serta merespon dengan cepat apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan masyarakat sebagai penerima layanan (Ndraha, 2003). Proses pembuatan surat keterangan tidak mampu dilakukan secepat mungkin agar masyarakat dapat menerima manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah desa. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Suhady (2000), bahwa salah satu tata laksana dan pelayanan masyarakat yang berkualitas yaitu dapat memberikan pelayanan secara cepat dengan waktu yang sesingkat mungkin.

Selain itu, terlihat juga bahwa kecepatan pemerintah dalam memberikan pelayanan berupa pembuatan surat keterangan tidak mampu sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut terlihat dari respon masyarakat yang mengapresiasi kerja aparat pemerintah desa dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Famer (dalam Warella, 2004) bahwa salah satu karakteristik utama pelayanan yaitu *Intangibility* yang mana bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* atau kinerja. Kinerja pemerintah desa sibalaya utara yang secara cepat merespon kebutuhan masyarakat sehingga proses pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat dan tidak menunda apa yang dibutuhkan oleh masyarakat

2. Ketepatan

Ndraha (2003 & 2005) memberikan penjelasan bahwa ketepatan sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau objek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa proses pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Sibalaya Utara belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut terlihat dari masih ada Sebagian masyarakat yang sebenarnya tidak layak dibuatkan

surat keterangan tidak mampu tetapi menerima surat keterangan tersebut karena berdasarkan data kependudukan ia masuk dalam kartu keluarga kerabatnya yang masuk dalam kategori kurang mampu. Jika mengacu pada apa yang dikemukakan oleh Moenir (2002) bahwa salah satu faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik yaitu adanya aturan, terlihat bahwa proses pembuatan surat keterangan tidak mampu tersebut belum sesuai dengan aturan yang berlaku yang mana seharusnya penerima surat keterangan tersebut merupakan masyarakat kurang mampu

3. Kemudahan

Ndraha (2003) memberikan penjelasan bahwa kemudahan merupakan kondisi dimana Penyediaan pelayanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama.

Melalui penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa jika yang mengurus surat keterangan tidak mampu tersebut merupakan masyarakat kelompok rentan atau lansia, maka pihak kelurahan akan menyuruh masyarakat tersebut untuk pulang dan menunggu saja di rumah mereka dan pihak kelurahan akan mengantarkan surat keterangan tidak mampu tersebut ke rumah masyarakat yang masuk dalam kategori lansia. Temuan ini memberikan bukti bahwa masyarakat yang membuat surat keterangan tidak mampu di Desa Sibalaya Utara diberikan kemudahan dengan kecepatan waktu dalam menerima pelayanan serta pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan adil tanpa membedakan suku, agama maupun ras dari masyarakat tersebut. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sinambela (2010) bahwa salah satu bentuk dari pelayanan prima yaitu konsisional, yang mana Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan diberikan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Keadilan

Rasa keadilan yang mudah tersentuh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sejauh mana layanan, khususnya layanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial, dan ekonomi masyarakat yang dilayaninya (Ndraha, 2005).

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa bahwa indikator keadilan berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari adanya respon positif yang diperlihatkan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah desa sibalaya utara. Ini juga sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sinambela (2010) bahwa salah satu bentuk pelayanan prima yaitu pelayanan harus memperhatikan aspek keadilan. Masyarakat yang mendatangi kelurahan ingin menerima pelayanan dan pihak kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil tanpa membeda-bedakan siapapun.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di kelurahan baiya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Ndraha (2003) untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Sibalaya Utara Kecamatan Tanambulava Kabupaten Pasangkayu, diketahui bahwa pada indikator ketepatan tidak berjalan dengan baik.

Pada indikator kecepatan, terlihat bahwa pemerintah Desa Sibalaya Utara memberikan pelayanan yang sangat cepat dan hal ini dibuktikan dari respon masyarakat yang mengapresiasi kerja aparat pemerintah Desa dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan. Pada indikator kemudahan terlihat bahwa adanya kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus surat keterangan tidak mampu di Desa Sibalaya Utara. Sedangkan pada indikator keadilan terlihat bahwa adanya respon positif yang diperlihatkan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan baiya karena pihak kelurahan memperlihatkan sikap yang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Namun pada indikator ketepatan terlihat bahwa masih ada Sebagian masyarakat yang sebenarnya tidak layak dibuatkan surat keterangan tidak mampu tetapi menerima surat keterangan tersebut karena berdasarkan data kependudukan ia masuk dalam kartu keluarga kerabatnya yang masuk dalam kategori kurang mampu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Denhardt, JV., dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN. Yogyakarta
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi, Cetakan Pertama*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Poerwandari, Kristi E. 1998. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: LPSP3 Psikologi UI

- Rasyid, M. Ryaas. 2000. Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta : PT Mutiara Sumber Widya.
- Resmi, Siti. 2004. Buku Perpajakan. Edisi 4. Jakarta: Salemba empat.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Suandy, Erly. 2005. Hukum Pajak. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suhady, Idup. 2000. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta: LAN-RI.
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Waluyo. 2002. Perpajakan Indonesia (Pembahasan sesuai dengan Ketentuan Pelaksanaan Perundang - Undangan Terbaru) Buku dua. Jakarta. Salemba Empat
- Warella. 2004. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal AKPO Semarang. Program PPs Undip

