

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (KTM) PADA KANTOR KELURAHAN LANJAS
KECAMATAN TEWEH TENGAH KABUPATEN BARITO UTARA

Roy Salehan¹. Fika Fibriyanita². Junaidy³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 19120330

²Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1121028803

³Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1102088702

E-mail : roysalehan14@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas serta faktor- faktor Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu pada Kantor Kelurahan Lanjas. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis data penelitian data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada empat orang informan. Teknik analisis data yang digunakan oleh teori Miles dan Huberman dalam Sugiyono yaitu tahap menggunakan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan tidak mampu di Kantor Kelurahan Lanjas dimana dalam proses pemberian layanan ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Emphaty* (empati) dan Faktor Penghambat. Perbaikan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak ada di bagian ruang tunggu, tidak tersedia meja diruang pelayanan, peningkatan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, meningkatkan keramahan kepada pengguna layanan. Pegawai di Kelurahan Lanjas sebaiknya lebih ramah dalam memberikan pelayanan, misalnya dengan tersenyum, dan faktor yang menghambat proses pelayanan diantaranya SDM pegawai maupun masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan, publik, bidang administrasi, kependudukan.

ABSTRACT

This research aims to determine the quality and factors of services for making Indigent Certificates at the Lanjas Village Office. The research method uses a qualitative approach, with primary data and secondary data types. Data collection techniques were collected by means of observation, interviews and documentation with four informants. The data analysis techniques used by Miles and Huberman's theory in Sugiyono are the stages of using data, reducing data, presenting data and drawing conclusions.

The results of this research show that the quality of services for making certificates of incapacity at the Lanjas Subdistrict Office where in the process of providing services there are several indicators that have not run according to the wishes of the community, especially those related to the dimensions of Tangible (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Emphaty (empathy).) and Inhibiting Factors. Improving the comfort of the place for providing services. This discomfort is caused by the absence of air conditioning in the waiting room, no tables available in the service room, increasing the staff's expertise in using service aids, increasing friendliness towards service users. Employees in Lanjas Village should be friendlier in providing service, for example by smiling, and factors that hinder the service process include employee human resources and the community.

Keywords: Quality, service, public, administration, population.

DAFTAR PUSTAKA

A.S Moenir (2014) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.

Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Khairil Akhmada (2018). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Kantor Kelurahan Kuin Selatan Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin*.

Banjarmasin. ULM

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Pasal (1) Tentang Penanganan Fakir Miskin

Perbup Kab. Barito Utara No.6 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi Lingkungan.