

## KUALITAS PELAYANAN APARATUR DESA DALAM PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESA SIDODADI KECAMATAN BIRU-BIRU KABUPATEN DELI SERDANG

Muhammad Gilang Pramana<sup>1</sup>, Raden Deni Atmiral<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

<sup>2</sup>Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: gilangxpram21@gmail.com

### Abstrak

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) merupakan jenis administrasi yang sering disebut oleh masyarakat umum. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa banyak orang yang tidak memiliki pilihan lain dan seringkali membutuhkan bantuan untuk berbagai administrasi, seperti program penguatan kelompok masyarakat dari pemerintah pusat dan kabupaten serta program Raskin, seperti yang terjadi di Desa Sidodadi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml (2000). Teori Zeithaml digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan publik dalam 5 dimensi yaitu Dimensi Tangible atau Bukti Fisik, Dimensi Reliability atau Keandalan, Dimensi Responsiveness atau Daya Tanggap, Dimensi Assurance atau Jaminan, dan Dimensi Emphaty atau Empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang sudah berjalan dengan baik dikarenakan terdapat 4 dimensi kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu Dimensi Tangible (Bukti Fisik), Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), Dimensi Assurance (Jaminan), dan Dimensi Emphaty (Empati), namun tetap harus ditingkatkan guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dari aparatur desa. Dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu Dimensi Reliability (Keandalan) dikarenakan kemampuan SDM dari aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih terbatas serta tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang pasti.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan Aparatur Desa, Surat Keterangan Tidak Mampu.

### PENDAHULUAN

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis administrasi yang sering disebut oleh masyarakat umum. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa banyak orang yang tidak memiliki pilihan lain dan seringkali membutuhkan bantuan untuk berbagai administrasi, seperti program penguatan

kelompok masyarakat dari pemerintah pusat dan kabupaten serta program Raskin, seperti yang terjadi di Desa Sidodadi. Mengingat bahwa penerima bantuan ini adalah individu yang tidak mampu, ada keanehan bahwa banyak orang yang mampu memanfaatkan SKTM ini untuk tujuan tertentu. Selain itu, sifat administrasi yang tidak menyenangkan

menyebabkan masyarakat merasa dihindari saat meminta layanan administrasi. Aparatur desa semestinya harus memberikan kejelasan tentang strategi penerbitan dengan cara yang baik ke daerah setempat, dan memperlakukan orang miskin dengan adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, administrasi negara dapat didefinisikan sebagai latihan umum atau lanjutan untuk menangani masalah administrasi sesuai dengan pedoman hukum untuk setiap penduduk, dan administrasi yang diberikan oleh organisasi administrasi publik.

Pemberian layanan administrasi dilakukan di kantor desa termasuk penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Kantor Desa Sidodadi dalam kurun waktu satu minggu paling dapat melayani paling sedikit 10 masyarakat yang mengurus SKTM. SKTM ini bertujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang dikategorikan sebagai golongan tidak mampu atau fakir miskin untuk mendapatkan bantuan yang ada pada Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin.<sup>1</sup> Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah desa dapat digunakan untuk mengukur kinerja mereka karena sektor keluaran pemerintah desa pada dasarnya adalah jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kemampuan dan keadaan dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk memberi manfaat atau kegunaan yang diharapkan oleh organisasi disebut kinerja (Westra, 1999).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup> Hakikat instansi pemerintah ialah melayani rakyat. Yakni tidaklah diadakan untuk melayani dirinya, melainkan untuk melayani rakyat, sehingga dengan kata lain pemerintah adalah pelayan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu wujud dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping menjadi abdi negara (Bungin, 2007).<sup>4</sup> Karena itu pemberian pelayanan tidak boleh membedakan siapa yang akan dilayani, semua Masyarakat berhak mendapatkan layanan yang sama dan merata termasuk kepada Masyarakat miskin.

Berdasarkan observasi dan paparan diatas yang penulis lakukan terhadap pelayanan publik khususnya dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu pada Kantor Desa Sidodadi yaitu masih terdapat gejala pelayanan yang kurang baik, antara lain masih ada ketidaktepatan tentang waktu pelayanan. Ini terbukti dengan adanya pegawai yang tidak disiplin dalam melayani masyarakat seperti waktu istirahat pegawai adalah jam 12 siang hingga jam 1 siang, Namun saat sudah melewati jam 1 siang, masih ada pegawai yang istirahat dan tidak berada di kantor saat waktu istirahat telah berakhir. Fasilitas layanan seperti ruang

tunggu yang tidak memadai serta ketidakhadiran Kepala Desa dikantor membuat proses kegiatan pelayanan SKTM menjadi terhambat dikarenakan tanda tangan Kepala Desa diperlukan untuk penerbitan SKTM. Sebagai penyedia layanan, Kantor Desa Sidodadi harus menyediakan lingkungan yang bersih dan rapi, ruang tunggu yang tidak terlalu sempit, dan tempat duduk yang memadai, serta fasilitas pendukung lainnya. Berdasarkan fakta yang ada dilapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan oleh aparatur desa dikantor Desa Sidodadi belum berjalan dengan baik dalam proses kegiatan pelayanan SKTM.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif. Penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Misalnya seperti penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur. Penelitian deskriptif ini hanya menggambarkan objek penelitian, menggunakan analisis kualitatif dan tanpa pengujian hipotesis.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian akan dilakukan dengan mencari data dan fakta serta mengetahui secara mendalam tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang.

Adapun Informan penelitian dipilih dengan teknik *purposive sampling* yaitu sebagai berikut: 1. Kepala Desa Sidodadi dijadikan informan kunci, 2. Kasi

Pelayanan Desa Sidodadi dijadikan informan utama, 3. Staf Pelayanan Desa Sidodadi dijadikan informan utama, 4. Tokoh Masyarakat Desa Sidodadi dijadikan informan pendukung, 5. Masyarakat Desa Sidodadi dijadikan informan pendukung.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data secara konsisten. Sedangkan Kegiatan dalam analisis data penelitian ini, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang dilakukan berdasarkan teori Zeithaml bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh 5 (lima) dimensi yaitu *Dimensi Tangible (Bukti Fisik)*, *Dimensi Reliability (Kehandalan)*, *Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)*, *Dimensi Assurance (Jaminan)*, dan *Dimensi Emphaty (Empati)*. Analisis kualitatif dan hasil terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

### a. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang berkualitas diperlukan perbaikan dan perubahan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini dimensi *tangible* ditentukan oleh beberapa indikator yaitu penampilan aparatur dalam pelaksanaan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses dalam melakukan

pelayanan dan penggunaan alat bantu pelayanan.

Kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu di Desa Sidodadi sudah berjalan baik namun masih terdapat kendala yang disebabkan adanya beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu mengenai ketidaknyamanan tempat pelayanan. Rasa tidak nyaman tersebut disebabkan oleh ruang tunggu yang terbatas dan pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan baik. Ruang tunggu terbatas dikarenakan luas ruangan kantor desa yang kecil. Hal ini menyebabkan jika terjadi antrian maka masyarakat harus menunggu diluar ruangan karena ruang tunggu hanya berkapasitas 2 hingga 3 orang saja. Selain itu, pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi dengan baik membuat suhu ruangan dikantor tetap terasa panas dan membuat masyarakat kurang nyaman ketika melakukan pelayanan serta tidak tersedianya papan informasi tentang pelayanan dikantor khususnya penerbitan sktm. Pada dasarnya fakta yang didapatkan tersebut tidak sesuai dengan teori yang dipakai yaitu indikator-indikator yang ikut menentukan kualitas pelayanan seperti ruang tunggu pelayanan yang memadai dan ketersediaan informasi mengenai pelayanan khususnya pelayanan SKTM.

#### **b. Dimensi Reliability (Kehandalan)**

Kehandalan aparatur dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan dan dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat. Setiap aparatur diharapkan memiliki kemampuan tentang pengetahuan, kemandirian, keahlian, dan profesionalisme dalam bekerja, sehingga kegiatan pelayanan yang dikerjakan dapat

menghasilkan hasil yang baik dan memuaskan tanpa kesan yang berlebihan dan keluhan atas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan yaitu Kantor Desa Sidodadi tidak memiliki standar pelayanan atau standar operasional prosedur (SOP) khususnya pelayanan SKTM. Hal tersebut membuat ketidakpastian dalam pelayanan karena tidak ada standar yang jelas dalam melayani masyarakat. Standar pelayanan atau standar operasional prosedur (SOP) diperlukan agar pelayanan dapat berjalan secara teratur dan sistematis sehingga dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat.

Selain itu, kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih rendah. Aparatur yang memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan hanya 1 orang saja, sehingga pelayanan akan terhambat jika aparatur tersebut tidak hadir dikantor karena sakit atau alasan tertentu karena aparatur lain tidak memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan membuat pelayanan menjadi tidak maksimal.

Aparatur dituntut untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan lancar. Inti dari kehandalan itu adalah setiap aparatur memiliki kemampuan yang handal dalam mengetahui tentang mekanisme kerja dan memperbaiki kekurangan atau penyimpangan dengan peraturan pekerjaan serta mampu memberikan dan mengarahkan hal yang benar tentang berbagai bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga

dapat memberikan dampak yang positif atas pelayanan yang telah diberikan tersebut yaitu aparatur menguasai, memahami, handal dan profesional atas pekerjaan yang dilakukan.

#### **c. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)**

Daya tanggap merupakan pemberian respon cepat, baik dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari masyarakat. Tanggap dalam merespon masyarakat menjadi salah satu pendukung keberhasilan pelayanan dikarenakan jika pelaksanaan itu didasari oleh keinginan, sikap dan komitmen dalam melaksanakan pelayanan yang baik sehingga akan tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Penilaian kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Sidodadi dalam dimensi ini yaitu dengan menggunakan beberapa indikator yaitu aparatur menanggapi dengan baik setiap pengguna layanan, aparatur melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta kemampuan aparatur untuk tanggap dalam memberikan pelayanan dari masyarakat. Pelaksanaan indikator tersebut di Kantor Desa Sidodadi sudah berjalan dengan baik dengan merespon setiap pengguna layanan dengan baik, memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Namun, masih ada sedikit kendala jika terjadi antrian panjang dikarenakan jumlah aparatur yang bertugas terbatas, walaupun hal tersebut jarang terjadi karena masyarakat yang datang tidak banyak sehingga aparatur masih bisa mengatasi kondisi tersebut dan melayani masyarakat dengan baik.

#### **d. Dimensi Assurance (Jaminan)**

Kepastian atau jaminan merupakan bentuk pelayanan yang diperlukan dalam proses pelaksanaan pelayanan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan ditentukan oleh jaminan dari aparatur yang memberikan pelayanan dan memberi dampak rasa puas kepada masyarakat yang menerima pelayanan dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan jaminan yang telah diberikan oleh aparatur.

Jaminan tersebut mencakup kemampuan, pengetahuan, sopan santun, sifat yang dapat dipercaya dari aparatur dan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Penilaian kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu di Desa Sidodadi antara lain yaitu jaminan tentang ketepatan waktu dalam pelayanan, jaminan tentang biaya dalam pelayanan dan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dari semua indikator yang ada, Kantor Desa Sidodadi sudah memenuhi semua indikator.

Jaminan atau kepastian atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan aparatur itu sendiri, sehingga dapat diyakini bahwa aparatur tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik, handal dan maksimal yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Selain dari kinerja pelayanan aparatur, jaminan atas suatu pelayanan dapat ditentukan oleh adanya komitmen dari Kantor Desa yang kuat dan konsisten serta menghimbau kepada seluruh aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh agar memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

#### e. Dimensi Emphaty (Empati)

Pemahaman dan pengertian sangat diperlukan dalam setiap kegiatan pelayanan untuk kepentingan terhadap suatu hal yang berhubungan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan baik dan lancar serta berkualitas jika semua pihak yang berkepentingan dengan pelayanan mempunyai adanya rasa empati dalam melaksanakan komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan yaitu adanya perhatian, pengertian dan keterlibatan pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pengertian dari pihak penyedia layanan dan pengguna layanan. Pihak penyedia layanan harus memiliki kemampuan untuk memahami masalah dari pihak pengguna layanan. Pihak penerima layanan juga diharapkan dapat memahami keterbatasan kemampuan dari pihak penyedia layanan, sehingga pihak yang melayani dengan pihak yang dilayani memiliki perasaan yang sama.

Adanya empati dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sangat diperlukan untuk menghadapi berbagai masalah yang dialami oleh pengguna layanan. Pihak pengguna layanan membutuhkan kepedulian dari pihak penyedia layanan atas segala bentuk pelayanan karena dengan memberi rasa peduli dan memahami kebutuhan pelayanan yang cepat dan mengerti berbagai perubahan pelayanan yang mengakibatkan timbulnya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga menghasilkan pelayanan yang berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh penyedia layanan dan penerima layanan.

Penilaian terhadap dimensi *emphaty* (empati) berdasarkan kepada beberapa indikator yaitu aparaturnya mengutamakan kepentingan pengguna layanan, aparaturnya melayani dengan ramah, aparaturnya melayani dengan sopan santun, aparaturnya melayani dengan tidak diskriminatif dan aparaturnya melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Dari beberapa indikator penilaian yang digunakan, ada beberapa indikator yang telah diterapkan dengan baik dan ada indikator yang belum diterapkan dengan baik oleh aparaturnya. Beberapa indikator yang telah diterapkan dengan baik diantaranya yaitu, aparaturnya mengutamakan kepentingan pengguna layanan, aparaturnya melayani dengan tidak diskriminatif, aparaturnya melayani dengan sopan santun, dan aparaturnya melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Indikator yang belum berjalan dengan baik adalah aparaturnya melayani dengan ramah yang disebabkan oleh masih ada aparaturnya yang bersikap cuek seperti tidak senyum saat melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Fakta tersebut belum memenuhi dan tidak sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini bahwa aparaturnya seharusnya melayani dengan ramah, penuh senyuman, dan berkomunikasi dengan baik serta antusias dalam melayani pengguna layanan.

Salah satu faktor utama keberhasilan dari suatu pelayanan adalah sikap keramah tamahan. Contoh dari sikap ramah tersebut yaitu menyapa dan tersenyum, karena dengan memberikan senyuman dan sapaan yang lembut kepada pengguna layanan akan memberikan rasa bahwa pengguna layanan diperhatikan dengan baik oleh

aparatur dan akan muncul rasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Sidodadi sudah berjalan dengan baik dikarenakan terdapat 4 dimensi kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu Dimensi Tangible (Bukti Fisik), Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), Dimensi Assurance (Jaminan), dan Dimensi Emphaty (Empati), namun tetap harus ditingkatkan guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dari aparatur desa. Dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu Dimensi Reliability (Kehandalan) dikarenakan kemampuan SDM dari aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih terbatas serta tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang pasti. 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut disimpulkan sebagai berikut:

### a. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Hasil penilaian tentang kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang dalam *dimensi tangible* menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan aparatur desa sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat kendala yaitu ruang pelayanan yang kurang nyaman seperti ruang tunggu yang sempit dan terbatas, pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi dengan baik dan tidak adanya papan informasi pelayanan.

### b. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Penilaian kualitas yang dilakukan pada *dimensi reliability* menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan aparatur desa masih belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Aparatur yang memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan hanya 1 orang saja, sehingga pelayanan akan terhambat jika aparatur tersebut tidak hadir di kantor karena sakit atau alasan tertentu karena aparatur lain tidak memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan membuat pelayanan menjadi tidak maksimal.

### c. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Penilaian kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Sidodadi yang dilakukan pada *dimensi responsiveness* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap serta merespon dengan baik setiap pengguna layanan. Aparatur melayani masyarakat dengan cepat, tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta tanggap dalam merespon dengan baik kepada pengguna layanan.

### d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Sidodadi yang dilakukan pada *dimensi assurance* menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan aparatur sudah berjalan dengan baik dengan memberikan

pelayanan yang baik tentang jaminan ketepatan waktu, jaminan biaya pelayanan serta jaminan legalitas pelayanan. Aparatur melayani masyarakat dengan tepat waktu, memberikan kepastian biaya pelayanan agar masyarakat tidak merasa takut dan khawatir mengenai biaya pelayanan serta menjamin dokumen yang dibuat oleh aparatur adalah dokumen yang resmi seperti memberi stempel asli serta tanda tangan yang sah pada dokumen yang diterbitkan dalam hal ini dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

e. Dimensi Emphaty (Empati)

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan aparatur desa dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Sidodadi pada *dimensi emphaty* menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan aparatur berjalan dengan baik namun masih terdapat kekurangan. Hal ini disebabkan oleh adanya indikator dari *dimensi emphaty* yang belum berjalan dengan baik yaitu masih adanya aparatur yang bersikap cuek seperti tidak senyum saat melayani masyarakat. Fakta tersebut belum memenuhi dan tidak sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini bahwa aparatur seharusnya melayani dengan ramah, penuh senyuman, dan berkomunikasi dengan baik serta antusias dalam melayani pengguna layanan.

**DAFTAR BACAAN**

Ade Heryana, S.M (2018). *Informan dan Pemilihan Informan pada Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul, 8.

Anggara, Sahya. (2015), *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

A.M. Huberman & M.B Miles. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Universitas Indonesia.

Atik Septi Winarsih, Ratminto. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Bungin. M. Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Danang Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media

Indrianasari, N. T. (2017). *Peran Perangkat Desa Dalam Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa (Studi Pada Desa Karang Sari Kecamatan Sukodono)*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak* , 29-45.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. (2002). Jakarta: PT. Prehalindo.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.

*Learn. Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 67-85.

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Pustaka Pelajar. Hal : 2. Yogyakarta.

Satriadi,Sendi.(*Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Hotel "X" Bandung*),UG Jurnal, 14(2020). 20.

Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition* . England: Pearson Education Limited.

Siti Aisyah Tri Rahayu. "*Metode Penulisan Ilmiah*" (Surakarta: CV. Djiwa Amarta Press. 2019)

Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*" (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 207.

Westra, Pariata. 1999. *Administrasi Perusahaan Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Zeithaml, V.A. (2000) *Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to*