



KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KELURAHAN MELONG KECAMATAN CIMAH SELATAN KOTA CIMAH

Mega Juliana H¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml yakni *tengibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Melong melalui dimensi *tangible* layanan sudah baik dalam kedisiplinan dan untuk kemudahan sudah bisa secara online dengan LAPAKAMI, kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan perlu diperhatikan, dimensi *reliability* perlu peningkatan panduan, dimensi *responsiveness* pegawai perlu lebih responsif terutama terkait status berkas permohonan, dimensi *assurance* Ketepatan waktu perlu ditingkatkan dengan standar oprasional prosedur yang sesuai, dan dimensi *empathy* pegawai penting untuk memberikap sikap yang ramah saat melayani agar menjadi pelayanan berkualitas dan pemahaman terhadap kebutuhan pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu. Hambatannya terkait dengan keterbatasan jumlah pegawai yang memiliki kemampuan verifikasi data, dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang kriteria yang berhak memperoleh SKTM namun pemerintah berupaya dengan membuat pelatihan kepada pegawai dan membuat grup *whatsapp* antar rw dan kelurahan untuk menginformasikan kriteria SKTM.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Surat Keterangan Tidak Mampu

Abstract

This study uses Zeithaml's service quality theory, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Descriptive research method qualitative approach. This research data collection technique is through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the quality of service for Certificate of Incapacity in Melong Village through the tangible dimension of service is good in discipline and for convenience can make via Online with LAPAKAMI, the lack of socialization regarding requirements needs to be considered, the reliability dimension

needs to increase guidance, the responsiveness dimension of employees needs to be more responsive, especially regarding the status of the application file, the assurance dimension Timeliness needs to be improved with appropriate standard operating procedures, and the empathy dimension of employees is important to provide a friendly attitude when serving in order to become quality service and understanding of the needs of applicants for Certificate of Incapacity. The obstacles are related to the limited number of employees who have the ability to verify data, and the low understanding of the community about the criteria for those entitled to obtain SKTM, but the government is trying to make training for employees and create whatsapp groups between rw and kelurahan to inform SKTM criteria.

Keywords: *Quality, Service, Certificate of Inability*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik selalu menjadi subjek yang strategis dan menarik, karena kondisi untuk perubahan layanan yang diinginkan jauh dari harapan masyarakat dan merupakan indikator penting dari tata kelola yang baik. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadikan salah satu kepentingan utama, bagian dalam penyelenggaraan pemerintah yang juga berperan dalam bertanggung jawab adalah aparatur pemerintah.

Keterlibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik dan pengumuman layanan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa: "Pelayanan publik adalah 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 penyelenggara pelayanan publik." Dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, perbaikan harus ditujukan pada kelemahan-kelemahan pelayanan publik, seperti rendahnya kompetensi sumber daya manusia penyelenggara pelayanan publik, keterbatasan infrastruktur pelayanan publik, sistem dan metode pelayanan publik yang belum berfungsi secara optimal. dan sistem kontrol internal dan eksternal yang lemah.

Masyarakat sebagai pengguna layanan berharap agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan secara akuntabel, responsif, adil, dan efisien. Hal ini dapat dicapai dengan menjadikan pelayanan publik lebih transparan dan memiliki standar yang jelas sehingga dapat dipahami oleh semua pihak.

Salah satu layanan publik yang ditawarkan adalah Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang diterbitkan bagi warga miskin atau tidak mampu

yang mengajukan permohonan yang dikeluarkan oleh kepala desa atau lurah yang diketahui oleh camat saat itu. Tujuannya agar bantuan negara kepada masyarakat kurang mampu di Kelurahan atau desa dapat disalurkan secara merata sehingga sampai ke tempat yang tepat.

Ditengah kompleksitas permasalahan sosial dan ekonomi, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) memegang peranan yang sangat penting bagi warga miskin di Kelurahan Melong. Surat ini menjadi kunci untuk membuka akses kepada kebutuhan pendidikan dan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh mereka.

Pentingnya SKTM bagi warga miskin di Kelurahan Melong mendorong mereka untuk mengajukan permohonan surat tersebut ke pihak kelurahan. Mereka menyadari bahwa SKTM menjadi salah satu persyaratan utama dalam proses pelayanan kesehatan dan pendidikan. Masih terdapat kendala dalam pelayanan yang dilakukan di kelurahan tersebut. Pelayanan di kelurahan Melong seringkali mengalami hambatan seperti lamanya proses pelayanan dan informasi yang di sampaikan tidak jelas. Situasi ini tentu mempengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas pelayanan, hambatan kualitas pelayanan, serta upaya kualitas pelayanan daam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang berfokus pada pemahaman terhadap permasalahan dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau setting natural yang bersifat holistik, kompleks, dan detail (Murdiyanto 2020:18). Metode kualitatif memberikan keleluasaan dalam menggali informasi dari partisipan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis konten dokumen terkait untuk memahami konteks lebih baik dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Pendekatan metode ini digunakan untuk mengamati pelayanan di Kantor Kelurahan Melong dengan fokus pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Peneliti meneliti bagaimana proses pelayanan pembuatan SKTM melalui pengamatan langsung di Kantor Kelurahan Melong, khususnya di bagian Kesejahteraan Sosial, untuk menggambarkan secara jelas kualitas pelayanan dalam pembuatan SKTM.

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri, karena keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian (Sugiyono, 2013). Instrumen didukung oleh observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan secara alami (setting alamiah), menggunakan teknik pengumpulan data yang lebih mengutamakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan melalui pengamatan pelayanan SKTM. Wawancara dilakukan dengan pegawai sosial Kelurahan Melong Kota Cimahi dan masyarakat yang memproses Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dokumentasi merupakan proses pengumpulan informasi melalui pencarian data dari dokumen atau catatan yang relevan dengan topik penelitian, baik dalam bentuk teks maupun gambar yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti.

Dalam rangka menampilkan hasil temuan penelitian ini menggunakan analisis data dilakukan melalui tiga tahap menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:246) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap awal, reduksi data dilakukan dengan menyusun data lapangan, membuat ringkasan, mengklasifikasikan dan mengkategorikan data sesuai dengan fokus dan aspek fokus. Penyajian data dilakukan untuk secara jelas menampilkan, memperlihatkan, dan menyajikan data yang dihasilkan dalam bentuk gambar, grafik, diagram, tabel, dan sejenisnya. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan memaknai data yang telah diverifikasi selama proses penelitian berlangsung.

PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif mengenai pelayanan dalam proses pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Melong. Oleh karena itu, peneliti berupaya untuk mengungkap dan menjelaskan proses tersebut. Temuan dari penelitian ini mencakup informasi yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan juga dokumentasi.

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Melong

Penilaian kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Melong didasarkan pada teori Zeithaml yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur pada lima aspek, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

B. Tangible (Bewujud)

Dalam upaya mencapai pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, dimensi *tangible* dapat diukur melalui indikator-indikator tertentu, seperti tingkat kemudahan dalam proses pelayanan dan tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.

Rendahnya kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Melong disebabkan oleh ketidaksesuaian indikator dengan standar pelayanan yang semestinya dilakukan. Seperti Kemudahan dalam proses pelayanan, kurangnya informasi yang disediakan untuk masyarakat yang ingin mengajukan permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu termasuk informasi terkait pelayanan menggunakan Aplikasi LAPAKAMI, termasuk langkah-langkah yang diperlukan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, telah menciptakan kebingungan di kalangan masyarakat mengenai syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu. Pada dasarnya, situasi ini tidak sesuai dengan teori yang juga memberikan kontribusi dalam menentukan kualitas pelayanan publik, terutama sehubungan dengan ketersediaan informasi.

C. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan berperan penting dalam memudahkan masyarakat menerima layanan dengan cepat dan lancar. Diharapkan setiap petugas memiliki tingkat pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme yang tinggi, sehingga pekerjaan yang mereka lakukan menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tanpa adanya keluhan yang berlebihan dari pihak masyarakat. Dalam penelitian ini, dimensi kehandalan (*reliability*) dipengaruhi oleh indikator-indikator tertentu, seperti kejelasan standar pelayanan dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik, seperti ketidakjelasan standar pelayanan dan kurangnya informasi mengenai prosedur operasional standar (SOP) dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), yang mengakibatkan standar pelayanan menjadi tidak terdefinisi dengan baik.

Tabel Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Cimahi Selatan Kelurahan Melong Tahun 2025

PELAYANAN/ BULAN	Kuartal I	Kuartal II	Kuartal III	Jumlah
Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Rumah Sakit	68	147	210	425
Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Sekolah	57	84	114	255

Sumber: Dokumen Kelurahan Melong, Tahun 2026

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan surat keterangan tidak mampu di kecamatan Cimahi meningkat setiap kuartalnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah dan pelayanan SKTM yang diterima masyarakat sudah cukup baik.

Tuntutan akan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal adalah syarat penilaian bagi masyarakat yang

dilayani, untuk memastikan bahwa petugas memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi fokus utama setiap petugas dalam memberikan pelayanan. Inti dari kehandalan pelayanan ini adalah bahwa setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, memahami prosedur kerja dengan baik, memahami mekanisme kerja, mampu memperbaiki kekurangan atau penyimpangan yang mungkin terjadi selama proses pelayanan, dan mampu memberikan arahan yang benar kepada masyarakat jika ada kebingungan terkait pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, hal ini akan memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan, sebab petugas memahami, menguasai, handal, mandiri, dan profesional dalam menjalankan tugas mereka.

D. Responsiveness (Tanggapan)

Dimensi responsiveness mencerminkan kemampuan memberikan respon yang positif, responsif, dan cepat dalam menghadapi setiap keluhan atau permintaan dari pengguna layanan. Tingkat tanggapan terhadap kebutuhan pengguna layanan adalah salah satu pendorong utama keberhasilan pelayanan, karena pelaksanaan pelayanan yang didasari oleh sikap, motivasi, dan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Penilaian kualitas pelayanan dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Melong pada dimensi ini melibatkan indikator seperti respons terhadap setiap pelanggan atau pemohon yang membutuhkan layanan serta kecepatan dalam pelayanan oleh petugas. Namun, pelaksanaan indikator ini belum optimal dalam pelayanan pembuatan SKTM. Respons dari petugas terkadang terbilang lambat, menyebabkan masyarakat harus menunggu tanpa jelas dan tanpa informasi yang memadai. Selain itu, pelayanan yang kurang responsif juga mengakibatkan peningkatan waktu tunggu yang cukup signifikan, terutama saat proses pembuatan SKTM. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpastian bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

E. Assurance (Jaminan)

Setiap jenis pelayanan memerlukan kepastian terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepastian dalam suatu layanan sangat

bergantung pada jaminan yang diberikan oleh petugas yang memberikan pelayanan, sehingga individu yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala urusan pelayanan diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan standar kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dimensi *Assurance* melibatkan aspek pengetahuan, keterampilan, sikap yang sopan, dan tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh petugas, serta ketiadaan risiko dan keraguan. Penilaian kualitas pelayanan dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Melong mencakup aspek seperti petugas memberikan jaminan akan kecepatan penyelesaian layanan dan petugas memberikan jaminan biaya. Dari indikator tersebut penilaian yang ada pada pelayanan SKTM di Kelurahan Melong, aspek jaminan biaya sudah sesuai dengan standar pelayanan yang menjamin tidak ada biaya yang harus di kelurakan oleh masyarakat atau gratis dalam proses pelayanan SKTM. Namun, dalam indikator jaminan waktu yang diberikan oleh petugas pelayanan SKTM, masih belum sesuai dengan SOP, karena tidak ada jaminan yang diberikan kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu penyelesaian. Hal ini berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

F. Empathy (Empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan pemahaman dan kesepahaman dalam hal asumsi atau kepentingan yang terkait dengan pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan baik apabila semua pihak yang terlibat dalam pelayanan memiliki rasa empati yang sama terhadap tujuan dan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan.

Empati dalam konteks pelayanan melibatkan perhatian, kesungguhan, simpati, pemahaman, dan keterlibatan pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan untuk mengembangkan dan menjalankan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman dan pengertian masing-masing pihak tersebut. Para penyedia pelayanan perlu memiliki empati untuk memahami tantangan yang dihadapi oleh penerima pelayanan. Di sisi lain, penerima pelayanan juga perlu memahami keterbatasan dan kemampuan penyedia pelayanan, sehingga tercipta keselarasan antara pihak yang

memberi pelayanan dan yang menerima pelayanan. Artinya, setiap jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat membutuhkan adanya empati terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan. Masyarakat yang menginginkan pelayanan perlu merasakan kepedulian terhadap segala aspek pelayanan, dengan memahami dan meresapi kebutuhan pelayanan yang cepat dan perubahan dalam proses pelayanan yang mungkin menyebabkan keluhan. Hal ini akan memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan harapan pihak yang memberi pelayanan dan pihak yang menerima pelayanan.

Untuk mengukur dimensi empati, peneliti menggunakan indikator seperti petugas mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan dan sikap ramah petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator penilaian sudah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna layanan, seperti mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan. Namun, terdapat indikator yang masih belum memenuhi harapan pengguna layanan, khususnya dalam hal sikap ramah petugas. Beberapa petugas mungkin belum memberikan senyuman dan sapaan yang ramah, bahkan terkesan kurang perhatian saat melayani pengguna layanan. Hal ini belum sesuai dengan prinsip bahwa petugas pelayanan seharusnya menyambut dengan baik, berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, dan memberikan layanan dengan semangat. Keramahan adalah faktor penting dalam kesuksesan pelayanan, seperti memberikan senyuman dan sapaan, yang membuat pengguna layanan merasa diperhatikan dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi

Beberapa faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Melong, Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi, teridentifikasi melalui observasi dan wawancara. Pertama, terlihat adanya penumpukan berkas yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pembuatan SKTM. Kondisi ini ditambah oleh terbatasnya jumlah pegawai yang memiliki keterampilan

verifikasi data, dengan hanya satu orang yang terampil dalam hal tersebut. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai kriteria SKTM juga menjadi kendala, menyebabkan pertanyaan berulang mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Kondisi lainnya Adalah orangtua ada yang sulit menerima perbaharuan seperti penggunaan aplikasi untuk mendapatkan pelayanan SKTM, Sebagian masyarakat merasa lebih nyaman jika datang secara langsung. Perlu diperhatikan bahwa faktor-faktor ini secara bersama-sama memberikan dampak negatif terhadap kelancaran dan kualitas pelayanan pembuatan SKTM di kelurahan tersebut.

Upaya Kelurahan dalam mengatasi Hambatan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi

Dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Melong, Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi, Kelurahan Melong telah mengambil beberapa langkah strategis. Pertama-tama, kelurahan telah menginisiasi pelatihan bagi pegawai pelayanan guna meningkatkan keterampilan verifikasi data. Meskipun menghadapi beberapa tantangan, upaya ini menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualifikasi pegawai terkait pelayanan SKTM. Selanjutnya, kelurahan menggunakan media komunikasi berupa grup WhatsApp untuk menyebarkan informasi kepada warga seputar kriteria SKTM dan informasi bantuan lainnya. Meskipun strategi ini positif, masih diperlukan evaluasi dan penyesuaian agar informasi dapat tersampaikan lebih merata dan efektif di tingkat RT. Dengan langkah-langkah ini, Kelurahan Melong berupaya aktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan SKTM, meminimalkan hambatan yang diidentifikasi, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya berjalan

optimal apabila ditinjau melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy masih menghadapi berbagai kekurangan, terutama pada aspek ketersediaan dan kejelasan informasi pelayanan, ketidakjelasan standar operasional prosedur, lambatnya respons petugas, serta belum adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang telah berjalan dengan baik, seperti jaminan biaya pelayanan yang gratis serta upaya mendahulukan kepentingan pemohon. Hambatan utama dalam pelayanan SKTM meliputi penumpukan berkas, keterbatasan jumlah pegawai yang memiliki kemampuan verifikasi data, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap kriteria SKTM, serta kesulitan sebagian masyarakat dalam beradaptasi dengan penggunaan aplikasi pelayanan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Kelurahan Melong telah melakukan berbagai upaya, antara lain melalui pelatihan pegawai guna meningkatkan kompetensi pelayanan serta pemanfaatan media komunikasi seperti grup WhatsApp untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Secara keseluruhan, upaya perbaikan telah dilakukan, namun masih diperlukan peningkatan yang berkelanjutan agar kualitas pelayanan SKTM dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari, Ed.). CV Jejak.
- Aryawan, I. D. G. S. (2020). *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik* (pertama). Media Nusa Creative.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Ida, Ed.; Edisi kedua). Gadjah Mada University Press.
- Hardianyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi pertama). Gava Media.
- Haryanto, & Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik* (Edisi pertama). Media Nusa Creative.
- Hayat. (2017). *Masyarakat Kelurahan Melong yang Menggunakan SKTM*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Indrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori* (Amirullah, Ed.). Media Nusa Creative.

- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN). CV. Indra Prahasta.
- Morissan. (2019). Riset Kualitatif (Suraya, F. Hamid, & E. Bassar, Eds.). Kencana.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi. Deepublish Publisher.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasi (Edisi pertama). CV. Penerbit Qiara Media.
- Semil, N. (2018). Pelayanan Prima Instansu Pemerintahan Kajian Kritis pada sistem pelayanan di Indonesia (B. Bungin, Ed.; Cetakan pertama). Kencana.
- Sinambela, P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D . Alfabeta.
- Suprihatini, A. (2018). Pemerintahan Desa dan Kelurahan. Cempaka Putih.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. UMJ pers.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory. (Masbur, Ed.). FTK Ar-Raniry Pres.
- Yusuf, A. M. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Kencana.