



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Kualitas Pelayanan Pemerintah Kelurahan (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu)

*Performance of Village Apparatus in Maku Village, Dolo District, Sigi Regency*

**Nirmala Apsari**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, mhalaapsari@gmail.com

\*Corresponding Author: E-mail: mhalaapsari@gmail.com

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 03 Oct, 2025

Revised: 08 Nov, 2025

Accepted: 10 Nov, 2025

#### Kata Kunci:

Kecepatan;  
Ketepatan;  
Kemudahan;  
Keadilan

#### Keywords:

Speed;  
Accuracy;  
Convenience;  
Fairness.

DOI: 10.56338/jks.v8i11.8985

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan pemerintah kelurahan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Baiya Kecamatan Tawaeli Kota Palu. 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. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Lurah Baiya, Sekretaris Lurah Baiya, Staf Kelurahan Baiya serta masyarakat. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Taliziduhu Ndruha (2003), antara lain: kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Baiya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Pada indikator kecepatan, terlihat bahwa pemerintah kelurahan baiya memberikan pelayanan yang sangat cepat dan hal ini dibuktikan dari respon masyarakat yang mengapresiasi kerja aparat pemerintah kelurahan dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan. Pada indikator kemudahan terlihat bahwa adanya kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Baiya. 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..

### ABSTRACT

This study aims to determine the services of the village government in issuing certificates of poverty in Baiya Village, Tawaeli District, Palu City. The research basis used in this study is qualitative, which is an effort by researchers to collect data based on natural settings. Meanwhile, the type of research used is descriptive, which attempts to reveal a problem and situation as it is, for that reason the researcher is limited to only revealing facts and does not use hypotheses. Data collection techniques in this study are observation, interviews and documentation. The informants in this study are the Baiya Village Head, the Baiya Village Secretary, Baiya Village Staff and the community. Meanwhile, data analysis used in this study is data reduction, data presentation and drawing conclusions. The main theory used in this study is the dimensions of service quality proposed by Taliziduhu Ndruha (2003), including: speed, accuracy, ease and fairness. The results of the study indicate that the service of issuing certificates of poverty in Baiya Village does not meet expectations. In the speed indicator, it is

---

*seen that the Baiya sub-district government provides very fast services and this is evidenced by the public response who appreciate the work of the sub-district government officials in terms of speed in providing services. In the convenience indicator, it is seen that there is ease for the community in processing certificates of poverty in Baiya Sub-district. Meanwhile, in the justice indicator, it is seen that there is a positive response from the community regarding the services provided by the Baiya sub-district because the sub-district shows a fair attitude in providing services to the community. However, in the accuracy indicator, it is seen that there are still some people who are actually not eligible to be made a certificate of poverty but receive the certificate because based on population data they are included in the family card of their relatives who are included in the underprivileged category.*

---

## PENDAHULUAN

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.

Pemerintah Kota Palu dalam hal ini dituntut untuk melaksanakan fungsi sebagai fasilitator bagi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Sebagai penanggung jawab dalam mensejahterakan perekonomian masyarakat maka pemerintah dituntut memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. diharapkan melalui berbagai langkah nyata yang dilakukan membuat masyarakat mampu memperbaiki taraf hidup mereka menuju kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera.

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 ke pemerintahan terendah (tingkat kelurahan / desa) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kelurahan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia posisi Kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara urusan pemerintahan umum. Sebagai pelaksana perangkat daerah kabupaten/kota, camat melaksanakan sebagian kewenangan bupati/wali kota yang dilimpahkan dan sebagai penyelenggara urusan pemerintahan umum, camat secara berjenjang melaksanakan tugas Pemerintah Pusat di wilayah Kecamatan. Dengan kedudukannya tersebut, Kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis di kabupaten/kota, baik dari tugas dan fungsi, organisasi, sumber daya manusia, dan sumber pembiayaannya sehingga perlu pengaturan tersendiri yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan dengan Peraturan Pemerintah.

Pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada camat dilaksanakan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan

publik di Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Penyelenggaraan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada camat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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 Kelurahan.

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

## METODE

Dasar penelitian yang digunakan adalah kualitatif dan tipe penelitiannya deskriptif. Menurut Sukmadinata (2005) dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu. Peneliti kualitatif percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

### 1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam lain. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2009:145), mengemukakan bahwa: "Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

### 2. Wawancara (*indepth interview*)

Wawancara mendalam (*Indepth Interview*) adalah metode pengumpulan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan dengan menggunakan pedoman wawancara. Patton dalam Afifuddin, dkk (2012:131), mengatakan bahwa pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti (pewawancara) mengenai aspek-aspek yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (*check list*) apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan. Dengan pedoman demikian, peneliti harus memikirkan bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara konkret dalam kalimat tanya.

### 3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Oleh karena itu dokumen adalah sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menganalisa, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. Dokumen yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber sepanjang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau bukti-bukti secara tertulis berupa catatan, notulen rapat, buku, surat kabar, majalah, foto-foto, dan sebagainya

Dalam membahas tentang analisis data dalam penelitian kualitatif, para ahli memiliki pendapat yang berbeda-beda. Miles dan Huberman yang dikutip Idrus (2009:147-151), mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai *Model Interaktif*. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan/verifikasi.

Berikut ini akan dipaparkan masing-masing proses secara selintas, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data ini harus melibatkan sisi aktor (informan), aktivitas, latar, atau konteks terjadinya peristiwa. Sebagai “alat pengumpul data” (konsep *human instrument*), peneliti harus pandai-pandai mengelola waktu yang dimiliki, menampilkan diri, dan bergaul di tengah-tengah masyarakat yang dijadikan subjek Penelitiannya.

Harap diingat bahwa kebanyakan data kualitatif adalah data yang berupa kata-kata, fenomena, foto, sikap, dan perilaku keseharian yang diperoleh peneliti dari hasil observasi mereka dengan menggunakan beberapa teknik seperti observasi, wawancara, dokumentasi dan dengan menggunakan alat bantu yang berupa kamera dan *video tape*.

#### 2. Tahap Reduksi Data

Reduksi data, dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Dalam proses penelitian kualitatif, hendaknya seorang peneliti telah sejak awal bersiap bahwa data yang akan diperolehnya bukanlah data akhir atau data jadi (*final*) yang akan dapat langsung dianalisis.

#### 3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Kegiatan reduksi data dan proses penyajian data adalah aktivitas-aktivitas yang terkait langsung dengan proses analisis data model interaktif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Baiya kepada masyarakat terkait pembuatan surat keterangan tidak mampu. Dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Ndraha (2003) antara lain kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan.

### 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 kelurahan. 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. Pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di kelurahan baiya ini telah dirasakan oleh Sebagian masyarakat kurang mampu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pada aspek 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 kelurahan 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 *performace* atau kinerja. Kinerja pemerintah kelurahan Baiya yang secara cepat merespon kebutuhan masyarakat sehingga proses pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat dan tidak menunda apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### **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. Dalam proses pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Baiya mengacu pada ketepatan serta memiliki sikap yang tegas terkait pembuatan surat keterangan tersebut, yang mana terlihat dari selektifnya pihak kelurahan dalam mengeluarkan surat keterangan tidak mampu tersebut. Ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Zethaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007) bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan yaitu *Emphathy*, yang mana memiliki sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa proses pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Baiya 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.

### **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. Penelitian yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa Masyarakat yang membuat surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Baiya 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. Peneliti menyimpulkan bahwa indikator kemudahan telah sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut terlihat dari adanya kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Baiya.



## 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). Proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau secara khusus pembuatan surat keterangan tidak mampu dilaksanakan secara adil tanpa adanya diskriminasi. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sinambela (2010), bahwa salah satu bentuk pelayanan prima yaitu Kesamaan Hak, yang mana Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain – lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan seluruh informan dan juga berdasarkan observasi peneliti dapat disimpulkan bahwa indikator keadilan berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari adanya respon positif yang diperlihatkan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan baiya. 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 membedakan-bedakan siapapun.

## KESIMPULAN

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 kelurahan kayumalue ngapa, diketahui bahwa pada indikator ketepatan tidak berjalan dengan baik.

Pada indikator kecepatan, terlihat bahwa pemerintah kelurahan baiya memberikan pelayanan yang sangat cepat dan hal ini dibuktikan dari respon masyarakat yang mengapresiasi kerja aparat pemerintah kelurahan dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan. Pada indikator kemudahan terlihat bahwa adanya kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Baiya. 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

- Afifuddin, B., Saebani, B. A., & Patton, M. Q. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Setia.
- Amin Ibrahim. (2008). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Erlangga.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. UI Press.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi: Ilmu Pemerintahan Baru*. Rineka Cipta.
- Ndraha, T. (2005). *Kualitas Pelayanan Publik*. Rineka Cipta.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Rasyid, M. Ryaas. (2000). *Makna Pemerintahan dan Pemerintahan Daerah*. PT UII Press.

- 
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sukmadinata, N. S. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Rosdakarya.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhady, D. (2000). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Gramedia.
- Warella, Y. (2004). *Pelayanan Prima: Teori dan Aplikasinya*. Bayu Media.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill.