

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang dari kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu belum berjalan secara optimal. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis hasil kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi. Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dikutip oleh Tjiptono, 2011:198) terdapat lima indikator: Bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Metode yang digunakan ialah metode kualitatif dari moloeng (2017) adalah bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek penelitian secara keseluruhan melalui deskripsi bentuk kata-kata dan bahasa, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Hasil penelitian yang diperoleh dari indikator-indikator berikut ini: (1) Indikator bukti langsung: diketahui bahwa kualitas pelayanan SKTM belum dilaksanakan secara optimal, berdasarkan kurangnya tepat sasaran. (2) indikator keandalan: masyarakat sangat puas dengan hasil kinerja serta pelayanan dari para pegawai kelurahan. (3) indikator daya tanggap: jangka waktu yang diberikan oleh pihak Kelurahan kepada masyarakat, pembuatan SKTM dikerjakan secara cepat dan tanggap. (4) indikator jaminan: pembuatan SKTM di Kelurahan Bojong Rawalumbu tidak dipungut biaya serta masa berlaku SKTM hanya selama tiga bulan. (5) indikator empati: pembuatan SKTM tidak mempersulit masyarakat dalam proses pembuatannya sehingga masyarakat paham akan prosedur pembuatan SKTM.

Kualitas pelayanan dalam pembuatan SKTM di Kelurahan Bojong Rawalumbu sudah terlaksana dengan baik, seperti memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat, dalam pembuatan SKTM sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, bersikap ramah terhadap masyarakat, membantu masyarakat apabila masyarakat mendapat kesulitan yang berkaitan dengan SKTM. Selain itu keberhasilan tak luput dari hambatan yang dilalui. Dalam pembuatan SKTM masih memiliki beberapa permasalahan, seperti kurangnya tepat sasaran bagi masyarakat yang mendapatkan SKTM, kurangnya sosialisasi berkaitan dengan adanya SKTM di Kelurahan Bojong Rawalumbu, kurang banyaknya kursi tunggu dan kurang aman tempat parkir yang berada di Kelurahan sehingga masih ada masyarakat yang kehilangan kendaraannya.

Peneliti memberi saran mengenai penelitian yakni meningkatkan kerjasama diantara pihak yang terkait dalam kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, dan memberikan peningkatan wawasan dari para aparatur kelurahan serta dalam proses berjalannya bantuan SKTM di beri pengawasan langsung oleh pihak kelurahan.

Kata Kunci: SKTM, Kualitas Pelayanan Kelurahan Bojong Rawalumbu.

