

Service Quality in Issuing Certificates of Poverty in Watuliandu Sub-District Kolaka

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Watuliandu Kecamatan Kolaka

Wafhiqa Annisa, Achmad Lamo Said, Nimrah Rahmayanti Yusuf A*

*nimrahr.yusuf@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Ekonomi, Universitas
Sembilanbelas November Kolaka, Jl. Pemuda No.339, Kolaka – Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the quality of service in the issuance of the Poor Certificate (Surat Keterangan Tidak Mampu/SKTM) at Watuliandu Village, Kolaka District, Kolaka Regency. SKTM is a crucial document that enables underprivileged citizens to access social assistance and government welfare programs. Using a qualitative research approach, data was collected through observations, interviews, literature reviews, and document analysis. The findings indicate that the overall quality of SKTM services is generally good and efficient, as assessed through five key service quality indicators: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, several issues still hinder optimal service delivery. These include delays caused by the unavailability of the Village Head for document signing, inconsistent responsiveness among service staff, and varying degrees of empathy shown toward applicants. Based on these findings, the study recommends prompt coordination for document authorization, improvements in queue management systems, and enhanced staff training to increase professionalism and responsiveness, ultimately ensuring better service delivery for the community in need.

Keywords: Public Service Quality, SKTM, Administrative procedure, Empathy

Abstrak

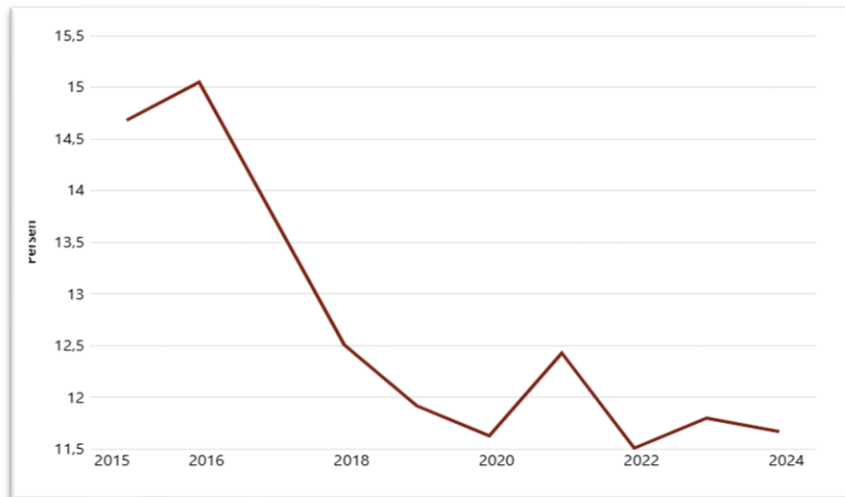
Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Watuliandu, Kabupaten Kolaka. SKTM merupakan dokumen penting yang digunakan oleh masyarakat kurang mampu untuk mendapatkan akses terhadap berbagai bentuk bantuan sosial dan program pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung di lapangan. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan SKTM secara umum telah berjalan cukup baik dan efisien. Penilaian dilakukan berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan, seperti keterlambatan akibat ketidakhadiran Lurah, kurangnya konsistensi dalam sikap tanggap petugas, serta perbedaan dalam penerapan empati kepada pemohon. Penelitian ini menyarankan perlunya konfirmasi cepat untuk penandatanganan dokumen, perbaikan sistem antrian, serta peningkatan profesionalisme aparatur pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, SKTM, Pelayanan Administrasi, Empati.

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan utama di era globalisasi, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan mereka. Menurut Wickof dalam Hayani (2019), kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Dinamika kualitas pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat, dan tidak mudah untuk mencapai kepuasan umum. Masyarakat saat ini lebih terdidik dan memiliki pemahaman yang baik tentang hak-hak mereka sebagai pengguna jasa. Ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat kepuasan penerima layanan (Irawati, 2022).

Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja (Yusuf et al., 2021) Peran pemerintah sebagai penyedia layanan publik merupakan bagian penting dari agenda reformasi. Salah satu tantangan utama yang dihadapi, khususnya di tingkat pemerintah daerah, adalah bagaimana membentuk aparatur yang profesional, berintegritas, memiliki etos kerja tinggi, daya saing yang kuat, serta berpegang pada prinsip etika birokrasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Aparatur semacam ini diharapkan mampu merespons aspirasi masyarakat secara efektif (Djabbari et al., 2023). Namun demikian, dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah masih sering menunjukkan berbagai kelemahan dan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat, yang pada akhirnya dapat mengurangi citra pemerintah di mata publik.



Gambar 1. Presentase Penduduk Miskin Kab. Kolaka per 30 Nov 2024

Sumber: Badan Pusat Statistik Kab. Kolaka

Terdapat data yang menunjukkan bahwa persentase penduduk miskin di Kabupaten Kolaka per 30 November 2024 adalah 11,67%, mengalami penurunan 0,13% dibandingkan tahun sebelumnya. Tren penurunan ini telah berlangsung selama 10 tahun, dari semula 14,68% menjadi 11,67%. Dengan total 252 ribu jiwa penduduk pada tahun 2024, data ini mengindikasikan bahwa masih banyak masyarakat yang memerlukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk program bantuan dari Dinas Sosial terkait. Oleh karena itu, Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang optimal, sehingga setiap warga dapat merasakan pelayanan yang responsif, andal, jelas, empatik, dan nyata. Pelayanan yang memenuhi aspek-aspek tersebut diharapkan mampu menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur negara.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan SKTM di Kelurahan Watuliandu Kabupaten Kolaka. Kajian teori dalam penelitian ini berlandaskan pada Teori Kualitas pelayanan, menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2021), memiliki lima dimensi utama: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kerangka berpikir penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Watuliandu, yang diukur melalui kelima dimensi Zeithaml, Parasuraman & Berry, akan menghasilkan kepuasan masyarakat dan bertujuan untuk

meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

Metode

Adapun yang menjadi subyek penelitian ini adalah pelaksanaan program kartu pelaku usaha kelautan dan perikanan (KUSUKA) bagi nelayan di Kelurahan Anaiwoi. Mengukur efektivitas program KUSUKA dengan menggunakan indikator pengukuran efektivitas program yang dikemukakan oleh Campbell (Sari et al., 2023). Penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam, menyeluruh, dan kontekstual (Niam et al., 2024). Sumber data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari narasumber melalui teknik seperti observasi, wawancara, diskusi kelompok terarah (FGD), dan penyebaran kuesioner (Sugarda, 2020). Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai referensi yang telah tersedia, seperti publikasi Badan Pusat Statistik (BPS), buku, jurnal ilmiah, dan laporan lainnya (Sodik & Sioto, 2015). Teknik pengumpulan data mengikuti pendapat Nurdin dan Hartati (2019), yaitu: (1) observasi langsung terhadap objek penelitian untuk memahami aktivitas secara riil; (2) wawancara sebagai metode komunikasi verbal untuk memperoleh informasi dari sumber utama; dan (3) dokumentasi, yang mencakup pengumpulan data dari arsip, peraturan, foto, dan dokumen relevan lainnya. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman, melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Annisa & Kartini, 2021).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian adalah Kantor Kelurahan Watuliandu, yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi, Kelurahan Watuliandu, Kecamatan Kolaka, Kabupaten Kolaka. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret 2024 hingga selesai. Informan yang terlibat terdiri dari informan kunci, yakni warga yang mengurus SKTM di Kelurahan Watuliandu, dan informan utama, yaitu pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan pembuatan SKTM. Total informan berjumlah 12 orang. Data yang dikumpulkan bersifat kualitatif deskriptif, yang bertujuan menggambarkan objek, fenomena, atau konteks sosial tertentu secara naratif berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data meliputi dokumentasi, studi literatur, observasi langsung, serta analisis terhadap dokumen-dokumen terkait. Adapun analisis data mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan akhir.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini diarahkan pada kajian mengenai kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Watuliandu, Kecamatan Kolaka, Kabupaten Kolaka menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah 2021 yaitu:

1. Aspek Fisik (*Tangible*): Merujuk pada sejauh mana suatu organisasi dapat menampilkan keberadaannya secara nyata melalui kondisi fasilitas, peralatan, dan lingkungan fisik yang mendukung pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*): Menggambarkan kemampuan instansi dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
3. Responsivitas (*Responsiveness*): Mengacu pada kesiapan dan kesediaan petugas untuk memberikan bantuan secara cepat dan tepat, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami.
4. Jaminan (*Assurance*): Mencakup tingkat pengetahuan, kesantunan, serta keahlian pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada penerima layanan.
5. Empati (*Empathy*): Menunjukkan kemampuan pelayanan yang bersifat personal, di mana petugas memberikan perhatian secara individu dan tulus terhadap kebutuhan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik yang diadakan oleh perangkat pemerintahan memiliki arti sebagai aktivitas pengelolaan pelayanan oleh beberapa instansi pemerintah kepada warga sesuai dengan otoritasnya, baik itu pelayanan secara langsung ataupun pelayanan melalui prosedur tertentu. Sementara itu, merujuk pada UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Taufik, 2022), 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 (Hidayat, 2018).

Tabel 1 Jumlah Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kelurahan Watuliandu

No	Bulan	Jumlah	Presentase%
1	Januari	2	3%
2	Februari	13	18%
3	Maret	8	11%
4	April	6	8.5%
5	Mei	3	4%
6	Juni	19	27%
7	Juli	14	20%
8	Agustus	6	8.5%
Jumlah		71	100%

Sumber: Data diolah dengan Excel, 2014

Berdasarkan data yang diolah dari Kelurahan Watuliandu, jumlah penerbitan SKTM dari Januari hingga Agustus 2024 adalah 71 surat, dengan Juni menjadi bulan tertinggi (19 surat atau 27%) dan Januari menjadi bulan terendah (2 surat atau 3%).

Berikut merupakan analisis mengenai 5 indikator pendukung kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011) :

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*tangible*) merujuk pada kapasitas suatu organisasi atau instansi dalam merepresentasikan keberadaannya kepada publik melalui elemen-elemen yang dapat diamati secara langsung. Aspek ini meliputi tampilan fasilitas, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan sekitar yang menjadi wujud konkret dari layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dalam dimensi ini dapat dirasakan secara kasatmata melalui pancaindra, mencakup keberadaan bangunan fisik, peralatan pendukung, penampilan petugas, hingga media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Pernyataan Kasi Kesra yang menyebut fasilitas seperti komputer, kursi, dan ruang tunggu masih layak, serta perhatian terhadap penampilan petugas, mencerminkan upaya Kelurahan menjaga aspek tangibles. Ini menunjukkan bahwa meskipun kantor sedang dalam pembangunan, pelayanan tetap diperkuat oleh sarana fisik yang layak, bersih, dan representatif. Menurut Zeithaml, bukti fisik yang memadai meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap profesionalitas layanan. Kelurahan Watuliandu berupaya menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif, sehingga masyarakat merasa nyaman dan terbantu dalam pengurusan administrasi. Senada, petugas pelayanan Kelurahan Watuliandu, menyatakan bahwa mereka berusaha menjaga fasilitas seperti kebersihan ruang tunggu dan memastikan peralatan kantor berfungsi baik untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Masyarakat juga mengkonfirmasi hal ini, Ibu Juharni menyatakan bahwa petugas berpakaian rapih dan bersih, serta melihat kursi tunggu dan komputer yang digunakan masih bagus dan tempat menunggu sangat bersih. Ibu Magfirah menambahkan bahwa fasilitas di kantor kelurahan sekarang jauh lebih baik, dan meskipun pengurusan surat dialihkan ke kantor sementara, ruang tunggunya tetap terjaga bersih dan tempat duduk cukup nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa Kelurahan Watuliandu berkomitmen menjaga standar fisik pelayanan, suatu aspek penting dalam persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan kesiapan organisasi. Zeithaml menyatakan bahwa penilaian awal masyarakat terhadap kualitas layanan sering dibentuk oleh kondisi fisik tempat pelayanan. Pelayanan yang ditunjang fasilitas layak serta penampilan petugas yang rapi dan sikap baik mencerminkan komitmen dan profesionalisme pemerintah.

2. Keandalan Pelayanan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan organisasi (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang baik harus didasarkan pada prinsip kemudahan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kasi Kesra Kelurahan Watuliandu menyatakan bahwa instruksi telah diberikan kepada semua staf pelayanan agar cepat tanggap dan tidak ingin warga merasa diabaikan atau tidak dilayani. Ibu Lia,

staf pelayanan, juga mengatakan mereka berusaha tidak membuat warga menunggu lama dan langsung menanyakan keperluan mereka, serta memberikan solusi jika ada berkas yang kurang. Ini menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan yang maksimal, baik secara prosedural maupun pendekatan personal.

Namun, masyarakat Kelurahan Watuliandu, mengeluhkan bahwa saat ia lupa membawa fotokopi KTP, petugas hanya memberitahu untuk melengkapi dokumen di luar dan tidak membantu memfotokopi berkas yang kurang. Hal ini menunjukkan pelayanan belum sepenuhnya solutif. Ibu KAMERA juga merasakan pelayanan agak lambat karena petugas kurang sigap menangani antrean, dan seharusnya ada sistem antrean agar lebih tertib. Ibu Magfirah bahkan pernah dilayani oleh staf yang terkesan cuek, harus dipanggil dulu baru ditanya keperluannya, yang ia anggap kurang tanggap terhadap kehadiran masyarakat. Ini mengindikasikan bahwa implementasi daya tanggap di lapangan masih belum merata. Hal ini menunjukkan kurangnya konsistensi dalam implementasi prinsip *reliability* di lapangan, Pelayanan belum sepenuhnya solutif dan tanggap, bertolak dengan semangat pelayanan yang akurat dan terpercaya sebagaimana dituntut oleh teori kualitas pelayanan Zeithaml.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat, responsif, serta mampu menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan (Rachma & Noviyanti, 2023). Kasi Kesra Kelurahan Watuliandu menyatakan bahwa instruksi telah diberikan kepada semua staf pelayanan agar cepat tanggap dan tidak ingin warga merasa diabaikan atau tidak dilayani. Ibu Lia, staf pelayanan, juga mengatakan mereka berusaha tidak membuat warga menunggu lama dan langsung menanyakan keperluan mereka, serta memberikan solusi jika ada berkas yang kurang. Ini menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan yang maksimal, baik secara prosedural maupun pendekatan personal. Pernyataan Kasi Kesra dan Ibu Lia menunjukkan adanya komitmen institusional untuk meningkatkan daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan publik, yang menurut Zeithaml merupakan kemampuan petugas untuk memberikan layanan secara cepat, membantu, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Namun, komitmen tersebut harus diuji secara konsisten dalam praktik, karena menurut teori Zeithaml, *responsiveness* bukan hanya soal niat atau instruksi, tetapi juga bagaimana petugas secara proaktif dan efektif menanggapi keluhan serta kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan penuh perhatian. Oleh karena itu, tanpa adanya implementasi yang konsisten dan pengukuran kinerja yang ketat, pernyataan tersebut berpotensi menjadi sekadar retorika tanpa dampak signifikan pada pengalaman pelayanan masyarakat secara nyata.

Namun, masyarakat Kelurahan Watuliandu, mengeluhkan bahwa saat ia lupa membawa fotokopi KTP, petugas hanya memberitahu untuk melengkapi dokumen di luar dan tidak membantu memfotokopi berkas yang kurang. Hal ini menunjukkan pelayanan belum sepenuhnya solutif. Masyarakat juga merasakan pelayanan agak lambat karena petugas kurang sigap menangani antrean, dan seharusnya ada sistem antrean agar lebih tertib. Ibu Magfirah bahkan pernah dilayani oleh staf yang terkesan cuek, harus dipanggil dulu baru ditanya keperluannya, yang ia anggap kurang tanggap terhadap kehadiran masyarakat. Ini mengindikasikan bahwa implementasi daya tanggap di lapangan masih belum merata. Keluhan masyarakat Kelurahan Watuliandu ini secara jelas mengindikasikan lemahnya implementasi dimensi *responsiveness* menurut teori kualitas pelayanan Zeithaml dkk., yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, solutif, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Ketika petugas hanya menyuruh warga melengkapi dokumen sendiri tanpa memberikan bantuan praktis seperti memfotokopi, serta kurang sigap dalam mengatur antrean dan menunjukkan sikap cuek, hal ini mencerminkan ketidakmampuan dalam memenuhi ekspektasi dasar pelayanan yang responsif. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kebijakan untuk memberikan layanan cepat dan tanggap, dalam praktiknya masih terjadi kesenjangan signifikan antara janji pelayanan dan realita di lapangan, yang pada akhirnya dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan mengukur tingkat keyakinan dan rasa aman yang dirasakan oleh masyarakat terhadap kemampuan, integritas, dan sikap petugas pelayanan publik. *Assurance* juga mencerminkan profesionalisme dan kredibilitas penyelenggara layanan dalam menjalankan tugas

berdasarkan aturan yang berlaku, serta kemampuan memberikan jaminan bahwa pelayanan dilakukan secara benar, adil, dan bertanggung jawab.

Kasi Kesra Kelurahan Watuliandu menekankan bahwa pelayanan SKTM harus dilakukan dengan jujur, sopan, dan sesuai aturan, serta dokumen yang diterima warga harus sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Beliau juga mempercayakan Ketua RT/RW untuk validasi berkas agar SKTM diberikan kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Ibu Lia menambahkan bahwa informasi yang diberikan kepada warga selalu benar dan jelas, serta SKTM hanya dibuatkan untuk masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Pernyataan Kasi Kesra dan Ibu Lia mencerminkan upaya untuk membangun dimensi *assurance* dalam kualitas pelayanan menurut Zeithaml, yang melibatkan kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman bagi pelanggan. Dengan menekankan kejujuran, kepatuhan terhadap aturan, serta validasi berkas oleh Ketua RT/RW, pelayanan SKTM berusaha memberikan jaminan bahwa dokumen yang diterbitkan sah dan tepat sasaran. Namun, keberhasilan dimensi *assurance* tidak hanya bergantung pada prosedur formal dan komunikasi yang jelas, melainkan juga pada persepsi masyarakat terhadap konsistensi dan transparansi dalam pelaksanaan di lapangan. Jika validasi dan kejujuran ini hanya sebatas pernyataan tanpa pengawasan dan evaluasi yang ketat, maka potensi keraguan masyarakat terhadap kredibilitas pelayanan tetap terbuka, sehingga dimensi *assurance* belum sepenuhnya terealisasi secara optimal.

Masyarakat mengkonfirmasi aspek jaminan ini menyatakan bahwa pegawai kelurahan tahu apa yang mereka kerjakan, menjelaskan bahwa dokumennya akan diproses sesuai aturan, dan merasa bahwa prosedur yang dilakukan pihak kelurahan sangat baik dan akan tepat sasaran. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa yakin terhadap profesionalisme dan integritas petugas, serta terhadap keabsahan dan ketepatsasaran pelayanan SKTM. Secara keseluruhan, Kelurahan Watuliandu telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dari aspek *assurance*, dengan petugas yang menunjukkan integritas dan tanggung jawab.

Pengakuan masyarakat yang menyatakan bahwa petugas kelurahan mengetahui prosedur dengan baik, menjelaskan proses secara jelas, dan melaksanakan pelayanan secara tepat sasaran mencerminkan tercapainya dimensi *assurance* dalam teori kualitas pelayanan Zeithaml. Dimensi ini menekankan pentingnya kepercayaan pelanggan yang dibangun melalui kompetensi, integritas, dan kemampuan petugas untuk memberikan rasa aman dan keyakinan terhadap layanan yang diterima. Namun, meskipun respons positif ini menunjukkan bahwa aspek *assurance* telah berjalan dengan baik, penting untuk mempertimbangkan apakah persepsi ini konsisten di seluruh lapisan masyarakat dan dalam semua situasi pelayanan. Jika hanya sebagian kecil warga yang merasakan hal tersebut, maka dimensi *assurance* belum sepenuhnya menyentuh seluruh aspek pelayanan. Oleh karena itu, penguatan mekanisme pengawasan dan feedback dari masyarakat perlu terus dilakukan agar profesionalisme dan integritas petugas dapat terjaga secara menyeluruh dan berkelanjutan.

5. Empati (*Empathy*)

Empathy atau empati merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan perhatian secara personal, memperlakukan masyarakat dengan sopan, sabar, dan peduli, serta mampu menyesuaikan diri dengan kondisi dan kebutuhan pengguna layanan. Kasi Kesra Kelurahan Watuliandu selalu mengingatkan staf untuk tidak sekadar bekerja secara teknis, tetapi juga punya rasa kepedulian karena pelayanan bukan hanya soal kecepatan, tetapi juga bagaimana masyarakat merasa dihargai. Ibu Lia, staf kelurahan, juga berusaha menyapa warga saat mereka datang, terutama yang baru pertama kali mengurus surat-surat, untuk memberi kesan baik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak boleh bersifat mekanis semata, tetapi harus disertai kepekaan emosional dan sikap menghargai masyarakat. Pernyataan Kasi Kesra dan Ibu Lia menggambarkan upaya untuk mengimplementasikan dimensi *empathy* dalam teori kualitas pelayanan Zeithaml, yang menekankan pentingnya perhatian pribadi, pengertian, dan sikap menghargai kebutuhan serta perasaan pelanggan. Dengan mendorong staf tidak hanya bekerja secara teknis tetapi juga menunjukkan kepedulian dan menyapa warga dengan hangat, pelayanan di Kelurahan Watuliandu berusaha menciptakan pengalaman yang lebih manusiawi dan personal. Namun, meskipun niat ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya empati, keberhasilan dimensi ini sangat bergantung pada konsistensi sikap petugas di seluruh waktu dan situasi pelayanan. Jika kepekaan emosional hanya muncul pada beberapa kasus atau petugas tertentu, maka dimensi *empathy* belum benar-benar melekat sebagai budaya pelayanan yang menyeluruh. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan berkelanjutan dan evaluasi sikap untuk memastikan empati menjadi bagian integral dari setiap interaksi pelayanan publik.

Salah satu masyarakat pertama kali mengurus SKTM, merasa bingung tetapi petugasnya sabar dalam memberikan informasi satu per satu, sehingga ia tidak merasa tertekan atau dipersulit. Namun, Ibu Magfirah pernah merasakan ketidak tanggapan salah satu petugas pelayanan yang terkesan cuek, yang ia duga karena kondisi pribadi petugas yang tidak baik. Hal ini mengindikasikan bahwa empati belum diterapkan secara konsisten oleh semua aparatur kelurahan. Pelayanan yang baik membutuhkan kesiapan emosional dan profesionalisme dari petugas, bahkan ketika menghadapi tekanan pribadi. Pengalaman masyarakat yang mendapat pelayanan sabar dan informatif menunjukkan implementasi dimensi empathy dalam teori Zeithaml, yakni perhatian pribadi dan kemampuan petugas untuk memahami kondisi serta kebutuhan pelanggan secara manusiawi. Namun, fenomena ketidakpedulian petugas lain yang terkesan cuek, bahkan mungkin dipengaruhi oleh kondisi emosional pribadi, membuka paradoks mendalam dalam pelayanan publik: *apakah aparatur negara mampu menanggalkan beban pribadi demi menjalankan tugas dengan empati yang konsisten?* ini bukan sekadar soal keterampilan teknis atau sikap baik, melainkan soal kesadaran etis dan tanggungjawab moral yang harus dipertahankan dalam setiap interaksi publik. Ketidakkonsistenan empati mengindikasikan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya melekatkan dimensi kemanusiaan sebagai inti dari prakteknya, sehingga profesionalisme harus dibangun bukan hanya melalui prosedur, tapi juga melalui pembentukan karakter dan kedewasaan emosional petugas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Watuliandu menunjukkan kemajuan yang patut diapresiasi, namun sekaligus mengandung tantangan mendasar yang tidak bisa diabaikan. Dari lima dimensi kualitas pelayanan publik, bukti fisik dan kehandalan sudah cukup memadai, namun ketergantungan pada keberadaan lurah menunjukkan fragilitas dalam konsistensi pelayanan yang harus segera diatasi. *Responsiveness* dan empati, meskipun telah menunjukkan tanda positif, masih terfragmentasi dan bergantung pada individu, bukan menjadi budaya institusi yang melekat. Sementara *assurance* terlihat kuat secara prosedural, namun kepercayaan masyarakat harus terus dibangun melalui transparansi dan akuntabilitas yang nyata, bukan sekadar formalitas. Secara kritis, pelayanan publik sejati harus berakar pada transformasi mental birokrat dan reformasi struktural yang berkelanjutan menghadirkan pelayanan yang bukan hanya cepat dan tepat, tetapi juga humanis, konsisten, dan mampu membangun kepercayaan yang kokoh di masyarakat. Tanpa reformasi menyeluruh tersebut, kualitas pelayanan akan stagnan, bahkan berisiko kehilangan legitimasi di mata publik.

Referensi

- Hayani. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan mangasa kota makassar*. 4(1), 75–84.
- Hidayat, T. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Puskesmas Meureudu Kabupaten Pidie Jaya)*. *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh*, 16–29.
- Irawati, I. (2022). *Kualitas Pelayanan Perijinan Usaha Bagi Pengembangan Usaha di Daerah*. 421–441.
- Rachma, D. L. N., & Noviyanti. (2023). *Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Balai Desa Waru Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(2), 283–296.
- Yusuf, N. R., Widyawati, W., & Nurlaela, N. (2021). *Impact of Human Resource Development on Public Service Through Employee Performance Of Center Mamuju*. *Jurnal Ad'ministrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 8(1).



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).