

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DINAS  
SOSIAL KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**NURMA LINDA**

**188520010**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)21/11/22

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DINAS  
SOSIAL KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**NURMA LINDA**

**188520010**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/11/22

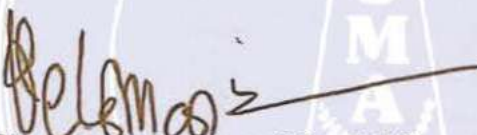
Access From (repository.uma.ac.id)21/11/22


## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Dinas Sosial Kota Medan.**

Nama : Nurma Linda  
NPM : 188520010  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
Beby Masitno Batubara, S.Sos, MAP  
Pembimbing I

  
Nina Angelia, S.Sos, M.Si  
Pembimbing II

  
M. Hani Hasibuan, M.Si  
Pembimbing III  
Fakultas Isipol

  
Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I.Pol  
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : 14 September 2022

 Dipindai dengan CamScanner

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 14 September 2022



Nurma Linda

188520010

 Dipindai dengan CamScanner

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurma Linda  
NPM : 188520010  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Dinas Sosial Kota Medan”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 14 September 2022

Yang menyatakan



Nurma Linda

188520010

 Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)21/11/22

## ABSTRAK

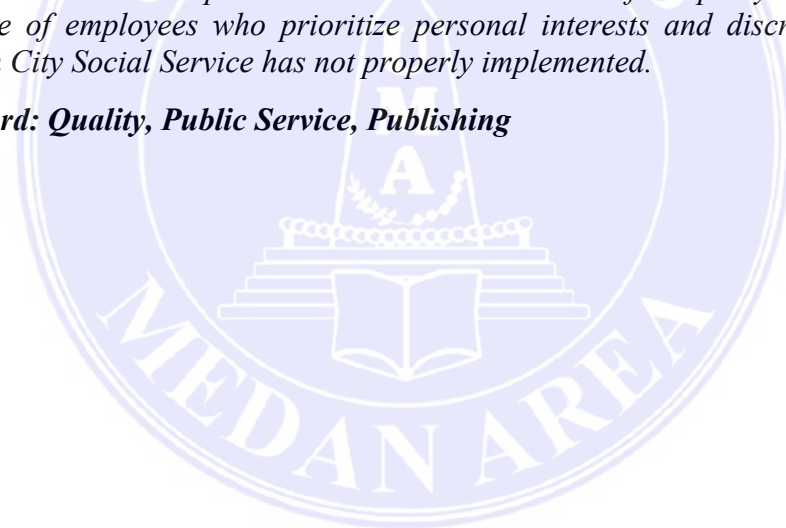
Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Sosial Kota Medan belum berjalan dengan baik dalam proses pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Sosial Kota Medan dalam penerbitan SKTM. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian yang menggunakan teori Zeithaml menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan yaitu: Dimensi *Tangible* Dinas Sosial Kota Medan belum menerapkan dengan baik terkait kejelasan/kedisiplinan pegawai. Dimensi *Reliability* Dinas Sosial Kota Medan sudah baik mengenai kecermatan dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi *Responsiveness* Dinas Sosial Kota Medan cukup baik, namun harus lebih ditingkatkan lagi terutama pada respon pegawai kepada setiap pengguna layanan yang datang. Dimensi *Assurance* Dinas Sosial Kota Medan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan dalam menerapkan jaminan ketepatan waktu/biaya. Dimensi *Emphaty* Dinas Sosial Kota Medan belum melaksanakan secara baik mengenai sikap pegawai yang lebih mendahulukan kepentingan pribadi dan adanya diskriminasi.

**Kata Kunci:** *Kualitas, Pelayanan Publik, Penerbitan*

## **ABSTRACK**

*The employees at the Medan City Social Service have not been able to deliver high-quality services throughout the service process. The purpose of the study was to determine the quality of public services at the Medan City Social Service in issuing certificates of indigence. This research is descriptive research with a qualitative approach. This study's data collection methods include observation, interviewing, and documentation. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study's results of research using Zeithaml theory indicate the following statements on the quality of public services provided by Medan City Social Service: The Medan City Social Service's tangible, such as the employees' clarity and discipline, has not been properly implemented. The Medan City Social Service has received good reliability ratings for the accuracy and ability of employees in using service tools. The Medan City Social Service's responsiveness is quite good. But it needs to be improved, especially in how fast employees respond to every service user comes. The Medan City Social Service's Assurance implements time and cost guarantees in line with service procedures. The Dimensions of Empathy regarding the attitude of employees who prioritize personal interests and discrimination, the Medan City Social Service has not properly implemented.*

**Keyword: Quality, Public Service, Publishing**



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Nurma Linda dilahirkan di Medan. Pada tanggal 21 Mei 2000 dari ayah Sugi Yanto dan ibu Halimatussakdiah. Penulis merupakan putri pertama dari dua (2) bersaudara.

Tahun 2018 penulis lulus dari SMK Negeri 8 Medan dan pada tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Pada tahun 2021 penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Sosial Kota Medan.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun judul skripsi penelitian ini adalah "**Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Dinas Sosial Kota Medan**".

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan serta dukungan baik dari segi moral dan material. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Kepada orang yang paling saya sayangi dan paling berpengaruh di dalam hidup saya, ayah dan almarhumah mama saya yang telah memberikan semangat dan motivasi, membiayai serta memberikan doa yang tiada henti demi keberhasilan masa depan saya.
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.Ipol selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.
5. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M. Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan sarah dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Nurhayati, MAP selaku Sekretaris penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada adik yang saya sayangi Nurul Adelia Putri, yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya. Serta teman-teman seperjuangan saya dari awal hingga di akhir kuliah, Febiyolanda Putri, Fransiska, Anggi Yolanda Matondang, Febri Harahap, Marcelania Br. Purba, Agnes Carolina Sinaga, Mellynita, dll.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, karena masih banyak-Nya kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun selalu penulis nantikan. Demikian yang dapat penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan maupun pengetahuan yang bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 14 September 2022

Penulis



Nurma Linda

CS Dipindai dengan CamScanner

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas.....	7
2.2 Pelayanan Publik.....	8
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.4 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	17
2.4.1 Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	20
2.5 Penelitian Relevan.....	22
2.6 Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2.2 Waktu Penelitian.....	27
3.3 Informan Penelitian.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1 Sejarah Dinas Sosial Kota Medan.....	32
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kota Medan.....	33
4.1.3 Visi dan Misi.....	34
4.1.4 Struktur Organisasi.....	34

4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan SKTM di Dinas Sosial Kota Medan.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	22
Tabel 3.1 Jadwal dan Waktu Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Nama Pegawai ASN Dinas Sosial Kota Medan.....	40



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
-----------------------------------	----



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial tidak akan bisa hidup sendiri tanpa bantuan orang lain serta terus tumbuh dan berkembang biak. Setelah tumbuh dan berkembang, manusia akan melanjutkan pendidikan ke sekolah baik swasta atau sekolah negeri yang disubsidi oleh pemerintah, mulai dari tingkat SD, SMP, SMA, hingga tingkat Perguruan Tinggi Negeri (PTN) ataupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang memerlukan surat atau formulir untuk berbagai macam pengurusan. Hal ini membuat masyarakat menjadi bergantung pada aparat pemerintahan di daerahnya guna memudahkan masyarakat tersebut dalam menjalankan aktifitasnya.

Masyarakat dalam menjalankan aktifitasnya dibutuhkan suatu pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam kerangka pelayanan publik, bahwa secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah, dan berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat, mulai dari bentuk pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan seseorang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memungkinkan untuk dipahami bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Meningkatkan pelayanan publik di Indonesia tidak bisa dilakukan hanya dari pihak aparatur saja. Partisipasi masyarakat untuk berperan aktif dalam memberikan masukan dan kritikan, saran serta keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik harus dilakukan oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan dapat terlaksana. Kebijakan pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hendaknya membawa angin segar untuk menghapus kegelisahan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kemudian ditegaskan pada pasal 18 butir e dan f, yang menyatakan bahwa “masyarakat berhak memberitahu kepada pemimpin penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan”. Masyarakat memiliki hak komplain kepada pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan



apabila tidak sesuai dengan standarnya, dan pemerintah wajib untuk menanggapi komplain dan masukan tersebut.

Salah satu dari pelayanan publik adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan program dan langkah untuk meminimalisir angka kemiskinan di Indonesia, salah satunya dengan cara mengeluarkan program Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan, mengingat masih banyaknya masyarakat yang berpenghasilan dibawah rata-rata. SKTM ini dikeluarkan oleh pemerintah setempat untuk keluarga miskin. Surat ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang dikategorikan sebagai golongan tidak mampu atau fakir miskin untuk mendapatkan bantuan dan keringanan yang terdapat pada Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin.

Tujuan pemerintah mengeluarkan SKTM adalah untuk mengurangi beban bagi keluarga yang kurang mampu, dan membantu keluarga kurang mampu dalam pembagian bantuan sosial, dalam pendidikan melanjutkan sekolah bagi anak-anak yang kurang mampu, berobat, mencari beasiswa, mendapatkan subsidi listrik, permohonan bantuan lainnya. Dengan melampirkan SKTM ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasanya warga dan masyarakat/penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu.

Instansi pemerintah yang memiliki peran untuk menerbitkan SKTM adalah Dinas Sosial, termasuk Dinas Sosial Kota Medan. Dalam segi pelayanan, sering

terjadi ketidaktepatan jam kerja dan waktu dalam melakukan pelayanan seperti masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam melayani masyarakat dan pada saat jam pelayanan berlangsung masih ada pegawai yang tidak ada di tempat, selain itu masih ada juga pegawai yang mendahulukan urusan pribadinya daripada kepentingan masyarakat. Seperti yang terjadi pada waktu jam istirahat makan siang, setelah jam istirahat masih ada pegawai yang melaksanakan pelayanan jam kerja lewat dari pukul 14.00 WIB, sedangkan di dalam prosedur waktu jam kerja pelayanan setelah jam istirahat yaitu pukul 13.00 WIB.

Kenyamanan tempat juga sangat penting dalam proses pelayanan bagi pengguna layanan, dan tempat pelayanan juga berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Dinas sosial sebagai penyedia layanan harus memberikan tempat yang bersih, rapi teratur, ruang tunggu yang tidak sempit dan menyediakan tempat duduk yang memadai, serta fasilitas penunjang lainnya. Kenyamanan tempat pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Dinas Sosial Kota Medan dalam sehari paling sedikit ada 10 masyarakat yang mengurus SKTM. Dalam mengurus SKTM, untuk waktu pembuatan SKTM jika terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) bisa hanya 1 hari saja, namun jika belum terdaftar dalam DTKS memakan waktu 3 hari karena harus melakukan survey ke lapangan terlebih dahulu. Dan selama atasan ataupun Kepala Dinas ada di tempat, proses pembuatan SKTM bisa dilakukan dengan cepat dan sesuai prosedur. Namun, tidak bisa kita pungkiri bahwa masih ada masalah dalam keterlambatan penyelesaian berkas yang tidak selesai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini terjadi karena ketidak hadiran Kepala Dinas di

tempat, dan di dalam pengurusan surat tersebut harus ada tercantum tanda tangan Kepala Dinas.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Sosial Kota Medan belum berjalan dengan baik dalam proses pelayanan. Maka penulis ingin lebih jauh lagi meneliti tentang kualitas pelayanan publik dalam menerbitkan SKTM di Dinas Sosial Kota Medan. Maka dari itu, penulis memberi judul penelitian ini: Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Dinas Sosial Kota Medan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Dinas Sosial Kota Medan?”.

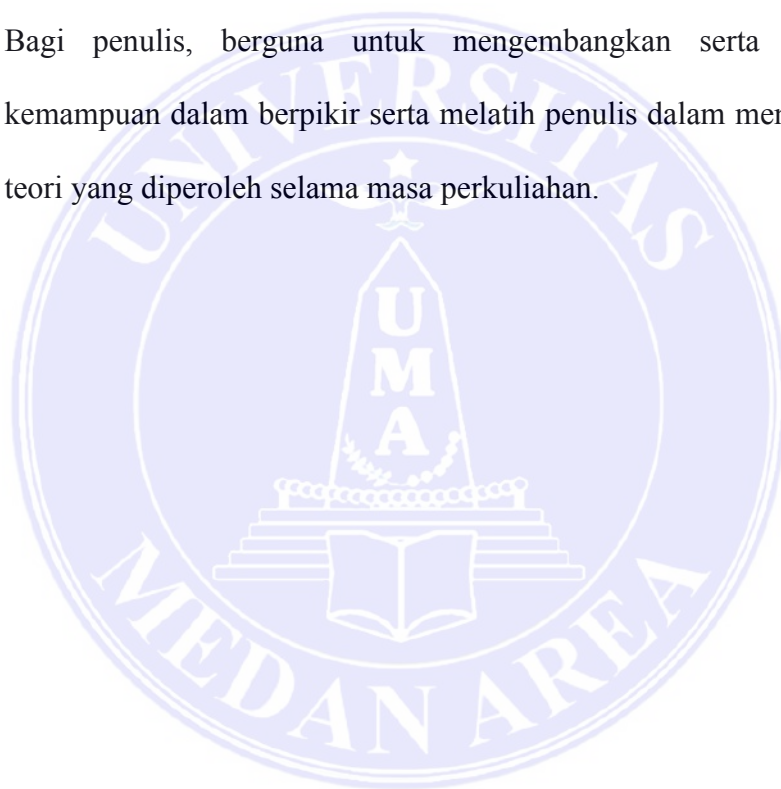
## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada perumusan masalah yang telah dirumuskan, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Sosial Kota Medan dalam menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat berpartisipasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan sosial pada masa yang akan datang, terutama dalam ilmu administrasi publik dan juga sebagai informasi bagi akademis lainnya yang ingin meneliti untuk permasalahan yang sama.
2. Bagi instansi, sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang, baik itu dalam pelayanan publik pada dinas sosial Kota Medan dalam menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
3. Bagi penulis, berguna untuk mengembangkan serta meningkatkan kemampuan dalam berpikir serta melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004: 2), adalah:

- Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- Kecocokan pemakaian
- Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- Bebas dari kerusakan
- Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Supramto (2001), “*the extent to which products meet the requirement of people who use them*”. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa. Dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas pada

dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

## 2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah, dan berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan seseorang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memungkinkan untuk dipahami bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, yang berarti masyarakat atau warga semakin sadar dengan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk memberikan aspirasi, semakin kritis dan berani dalam melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Perbaikan pelayanan publik diharapkan dapat memaksimalkan tugas birokrasi sebagai pelayanan masyarakat. Hal ini penting dalam reformasi birokrasi untuk merubah *mindset* dan *culturest* serta pengembangan budaya kerja. Dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal, harus ada standar untuk mengukur pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat. Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah membuat standarisasi bagi pelayanan publik dalam suatu instansi yang ditetapkan dalam melalui keputusan Menteri PAN RB No. 63 Tahun 2003, yang berisikan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan

6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan.

Berdasarkan standar baku yang ditetapkan pemerintah, maka perbaikan beberapa sektor pelayanan, dapat dilihat pada pencapaian pelayanan publik di setiap instansi pemerintah atau lembaga. Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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.



Pelayanan publik menurut Sinambela (2005: 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 tahun 2010 telah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

Lingkup pengertian “pelayanan publik” secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut: “Pelayanan Publik” adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003: 3).

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan, karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*. Terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*. Terdiri dari kemampuan unit pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*. Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Assurance*. Kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.

5. *Emphaty*. Mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

### 2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas oleh Gasperz (Lukman, 2000: 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terinci Master (Juliantara, 2005: 19-20) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

- Ketiadaan komitmen dari manajemen
- Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani

- Ketidakmampuan aparaturnya mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
- Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
- Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
- Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi
- Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
- Ketidacukupan sumber daya dan dana
- Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
- Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi
- Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
- Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variable-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sector publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dialayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik

4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard an asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dnegan pasti siapa pelanggannya.

Selain peningkatan kualiatas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk memenuhi. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

### **2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

#### **a. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi perlu diperhatikan apakah ada petugas pelayanan yang mapan, apakah ada pengecekan penerimaan atau penolakan syarat-syarat pelayanan, kerja yang terus-menerus berkesinambungan, apakah ada manajemen

yang komitmen, struktur yang cocok dengan situasi dan kondisi serta apakah ada sumber daya yang mapan. Maka dari itu, struktur organisasi yang demikian akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. Namun, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

#### b. Kemampuan Aparat

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan-peraturan pemerintah. Dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal menentukan kualitas pelayanan publik.

#### c. Sistem Pelayanan

Sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen unsur keterkaitan antara satu dengan yang lainnya (Indrajit (2001: 2). Untuk sistem pelayanan harus diperhatikan ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu dan saling menghargai dari masing-masing unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan

itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahalny biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat. Sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah:

1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang terkait dengan lokasi tempat pelayanan
2. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan
3. Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

#### **2.4 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pemerintah. Jaminan kesehatan nasional ini merupakan sistem jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan undang-undang No.40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. Dalam hal ini melalui kelurahan atau desa bagi keluarga miskin, SKTM ini berguna bagi keluarga miskin untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan secara gratis di puskesmas atau rumah sakit yang terdapat di lingkungan tempat mereka tinggal, khususnya bagi mereka yang belum memiliki jaminan kesehatan dalam bentuk apapun. SKTM ini juga berfungsi untuk membantu keluarga miskin dalam mendapatkan keringanan biaya pendidikan atau sekolah baik membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, juga dapat untuk keperluan lain yang memang membutuhkan surat keterangan ini.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak boleh diberikan kepada orang yang kondisi sosial ekonominya dianggap mampu, karena keluarga

dianggap mampu dan tidak sedang dalam ekonomi yang tidak mampu. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) diberikan kepada masyarakat yang benar-benar tidak mampu, baik secara sosial maupun ekonomi, hal ini dapat dilihat dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. SKTM ini dikeluarkan oleh pemerintah setempat untuk keluarga miskin. Surat ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang dikategorikan sebagai golongan tidak mampu atau fakir miskin untuk mendapatkan bantuan dan keringanan yang terdapat pada Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin antara lain sebagai berikut:

- Masyarakat miskin tidak mempunyai sumber mata pencaharian, walaupun mempunyai sumber mata pencaharian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar.
- Masyarakat yang tergolong fakir miskin adalah mereka yang mempunyai pengeluarannya sebagian besar digunakan untuk memenuhi konsumsi makanan pokok dengan sangat sederhana.
- Di bidang kesehatan, mereka yang tergolong fakir miskin adalah masyarakat yang tidak mampu atau mengalami kesulitan untuk berobat ke tenaga medis, kecuali Puskesmas atau yang disubsidi pemerintah.
- Dalam hal kebutuhan sandang, masyarakat yang terkategori fakir miskin adalah mereka yang tidak mampu membeli pakaian satu kali dalam satu tahun untuk setiap anggota rumah tangga.
- Di bidang pendidikan, masyarakat yang tergolong miskin memiliki kemampuan hanya menyekolahkan anaknya sampai jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP).



Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa tujuan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah untuk meringankan beban ekonomi keluarga miskin. Dengan memiliki Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat golongan ekonomi bawah yang masuk kategori fakir miskin berhak mendapatkan berbagai manfaat dan keringanan sebagai berikut:

1. Keringanan Biaya Perawatan Medis

Dengan memiliki surat keterangan tidak mampu, masyarakat tersebut bisa memperoleh biaya perawatan rumah sakit, rawat jalan, rawat inap dan obat-obatan dengan lebih ringan. Dengan demikian, masyarakat tidak mampu bisa terbantu dalam mengatasi masalah kesehatan.

2. Keringanan Biaya Pendidikan

Untuk masyarakat tidak mampu yang hanya bisa menyekolahkan anak-anaknya hingga jenjang Sekolah Menengah Pertama, mendapatkan kesempatan untuk memperoleh bantuan biaya pendidikan maupun beasiswa untuk jenjang pendidikan selanjutnya hingga perguruan tinggi.

3. Hak Mendapatkan Bantuan Sembako

Salah satu program pemerintah adalah membagikan sembako bagi masyarakat yang membutuhkan. Pemerintah setempat akan mendata masyarakat yang memiliki surat keterangan tidak mampu untuk mendapatkan prioritas bantuan sembako.

4. Berkesempatan untuk Menerima Zakat, Infaq dan Sedekah

Demikian pula halnya dengan dengan zakat, infaq dan shodaqoh. Masyarakat yang telah terdaftar sebagai masyarakat tidak mampu dan memiliki SKTM ini, berhak menjadi penerima zakat, infaq dan sedekah.

Adapun persyaratan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), yaitu:

- a. Membawa foto copy Kartu Keluarga (KK)
- b. Membawa foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c. Membawa Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kepala Desa/Lurah yang diketahui oleh camat
- d. Harus masuk di dalam Basis Data Terpadu (BDT)
- e. Apabila syarat nomor 4 tidak termasuk dalam Basis Data Terpadu (BDT) harus membawa surat keterangan diagnosa dari dokter.

#### **2.4.1 Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

Adapun kegiatan yang dilakukan saat menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), yaitu:

1. Menerima surat dari bagian umum untuk dicatat pada surat masuk bidang untuk kemudian disposisi oleh Kabid.
2. Mendisposisi surat kepada Kasi.
3. Mendisposisi surat kepada staf/pelaksana.
4. Menerima disposisi dari Kasi, memeriksa berkas persyaratan jika syarat PIP (Program Indonesia Pintar) sesuai peraturan sudah terpenuhi dapat

langsung menginput data pemohon ke dalam format surat keterangan tidak mampu. Jika belum terpenuhi bisa syarat PIP-nya dicek datanya ke tim data fakir miskin Dinas Sosial.

5. Memverifikasi data berdasarkan data yang tercantum pada data fakir miskin, jika data pemohon tertera dalam daftar data fakir miskin bisa diparaf dan diserahkan ke bidang linjamsos, jika data tidak terdaftar dalam data fakir miskin, tim akan turun ke lapangan untuk mengkroscek ulang.
6. Menerima data yang sudah diparaf tim verifikasi data fakir miskin Dinas Sosial untuk dibuatkan ke dalam format Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
7. Memeriksa hasil pengetikan, memeriksa bahan atau berkas pemohon jika berkas lengkap dan memenuhi syarat bisa diparaf, jika tidak dikembalikan kepada staf.
8. Memeriksa ulang kembali berkas, jika berkas lengkap dan memenuhi syarat bisa diparaf, jika tidak dikembalikan kepada staf.
9. Memeriksa ulang kembali berkas, jika berkas lengkap dan memenuhi syarat bisa diparaf, jika tidak dikembalikan kepada staf.
10. Menandatangani Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
11. Memberikan nomor surat, stempel dinas, dan mengarsipkan surat pada bagian umum.
12. Mencatatkan pada agenda surat keterangan tidak mampu di bidang linjamsos dan menyerahkan surat tersebut kepada pemohon.

## 2.5 Penelitian Relevan

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang relevan dan menjadi titik tolak ukur untuk penulis dalam melakukan penelitian ini, berikut jurnal yang relevan.

**Tabel 2.1 Penelitian Relevan**

Nama	Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Rahmi Putrisiar (2021)	Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok.	Kualitatif	<u>Pengkajian Topik:</u> Mengkaji topik yang sama yaitu tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan SKTM.	<u>Tempat Riset:</u> Pada penelitian relevan dilakukan di Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok. Sedangkan pada penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Sosial Kota Medan.  <u>Teknik Pengumpulan Data:</u> Penelitian relevan menggunakan dokumentasi dan wawancara. Sedangkan penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

<p>Ayu Ratnasari (2020)</p>	<p>Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Desa Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.</p>	<p>Kualitatif</p>	<p><u>Pengkajian Topik:</u> Mengkaji topik yang sama yaitu tentang Pelayanan SKTM.  <u>Teknik Analisis Data:</u> Pada penelitian relevan dan penelitian yang penulis lakukan menggunakan analisis data yang sama yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.</p>	<p><u>Tempat Riset:</u> Pada penelitian relevan dilakukan di Desa Badak baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Sedangkan untuk penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Sosial Kota Medan.  <u>Teknik Pengumpulan Data:</u> Penelitian relevan menggunakan penelitian kepustakaan. Sedangkan penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.</p>
<p>Gerdha Ninda Mutiafera (2020)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul.</p>	<p>Kualitatif</p>	<p><u>Pengkajian Topik:</u> Mengambil topik yang sama yaitu kualitas pelayanan publik.  <u>Teknik Pengumpulan Data:</u> Menggunakan teknik pengumpulan data yang sama yaitu obesrvasi, wawancara dan dokumentasi.</p>	<p><u>Tempat Riset:</u> Pada penelitian relevan dilakukan di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Sedangkan penelitian ini di Kantor Dinas Sosial Kota Medan.  <u>Teknik Analisis Data:</u> Pada penelitian relevan ada menggunakan tahap pengumpulan data. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.</p>

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan dasar pemikiran yang memuat perpaduan antara teori dengan fakta, observasi dan kajian kepustakaan yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Maka dari itu, dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithaml untuk melihat kualitas pelayanan publik.

Adapun 5 dimensi tolak ukur kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990) sebagai berikut:

### 1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi *tangible*, yaitu:

- 1) Penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan
- 2) Kemudahan proses dan kelengkapan sarana prasarana dalam melakukan pelayanan
- 3) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 4) Kejelasan dalam melakukan pelayanan publik.

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

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi *reliability*, yaitu:

- 1) Kecermatan dan kemampuan pegawai dalam memberikan produk pelayanan dengan benar dan tepat
- 2) Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi *responsiveness*, yaitu:

- 1) Pegawai merespon setiap pengguna layanan yang datang
- 2) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
- 3) Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat.

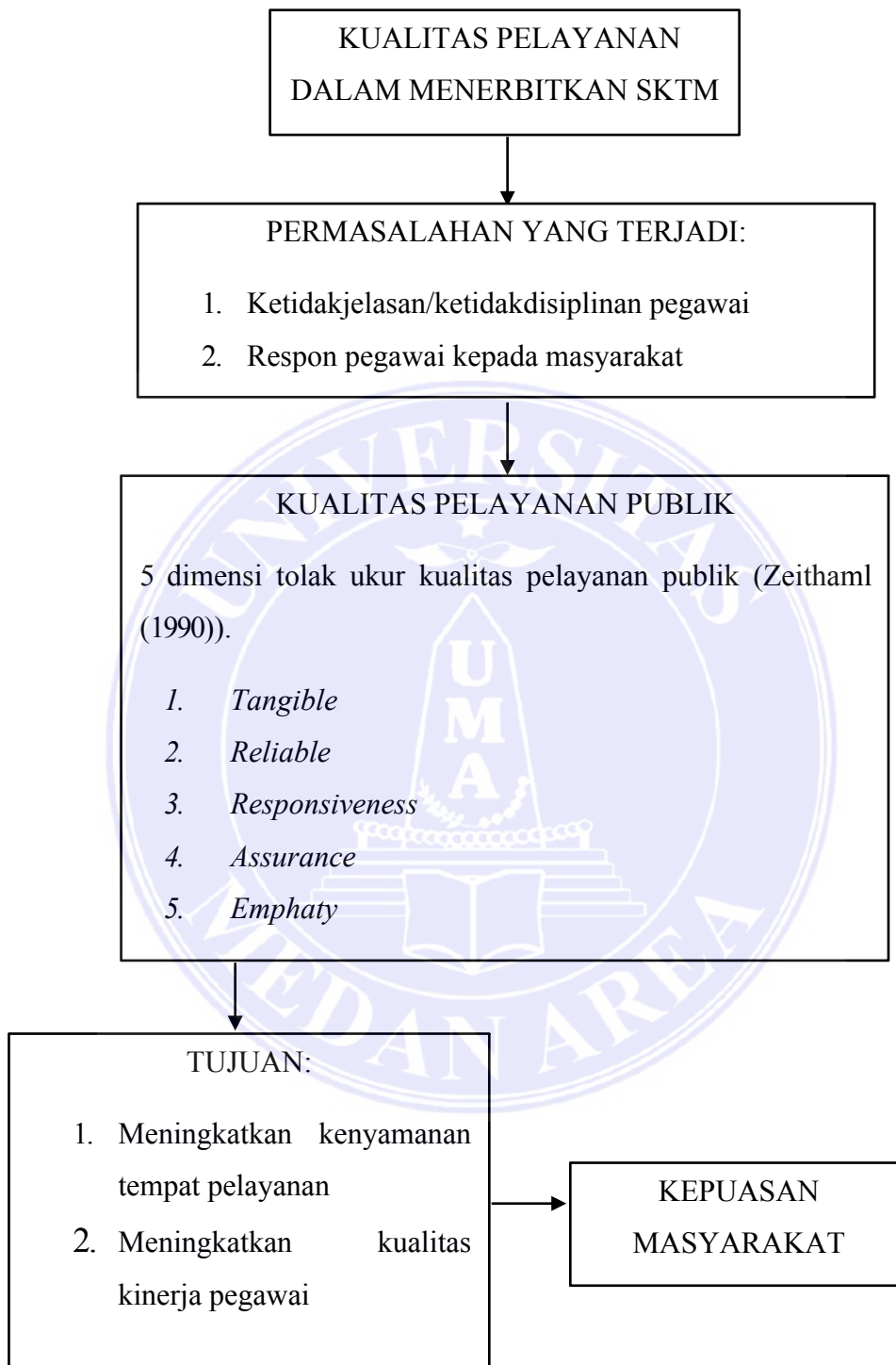
### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- 1) Jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan
- 2) Jaminan ketepatan biaya dalam pelayanan

### 5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

- 1) Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan
- 2) Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun
- 3) Pegawai melayani dnegan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 4) Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

### Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran







## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Untuk memecahkan masalah yang ada maka perlu mempelajari, menyelidiki secara cermat, teratur dan berkesinambungan, serta memahami langkah-langkah penelitian dengan metode penelitian. Metode merupakan aspek yang sangat penting dan berpengaruh besar terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama yang berkaitan dengan pengumpulan data. Karena data yang diperoleh dalam suatu penelitian bersifat deskriptif terhadap subjek penelitian.

Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaall*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Adapun jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu mendeskripsikan suatu objek, fenomena, *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi/pendapat terhadap apa yang ditemukan di lapangan. Metode ini diharapkan dapat menggambarkan secara mendetail tentang bagaimana penelitian yang diteliti dengan bertujuan untuk memberikan gambaran

kualitas pelayanan publik dalam menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu di Dinas Sosial Kota Medan.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian adalah tempat di mana penelitian dilakukan. Menentukan tempat penelitian merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena menentukan tempat penelitian berarti bahwa objek dan tujuan telah diidentifikasi sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan di Kantor Dinas Sosial Kota Medan yang beralamat di Jalan Pinang Baris/Jalan T.B Simatupang (belakang Terminal Pinang Baris No.114 B Medan).

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal dan Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan/Tahun											
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep
		2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
1.	Penyusunan Bimbingan Proposal												
2.	Seminar Proposal												
3.	Pengambilan Data/ Penelitian												
4.	Seminar Hasil												
5.	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi												
6.	Pengajuan Sidang Meja Hijau												
7.	Sidang Meja Hijau												

### 3.3 Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dengan kesukarelaannya dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam nilai-nilai, sikap, dan suatu proses yang menjadi latar penelitian tersebut.

Pada penelitian kualitatif ini tidak adanya populasi dan sampel, karena penelitian kualitatif tidak dimaksud untuk membuat generalisasi dari penelitiannya. Subjek penelitian menjadi informasi yang akan memberikan berbagai informasi selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi:

1. Informan kunci, warga/masyarakat yang mendapatkan bantuan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yaitu Sara Zagoto, Wahyu Rahmadhan, Suhartini dan Rahmadsyah.
2. Informan utama, yang terlibat langsung dalam melayani warga/masyarakat dalam penelitian ini adalah Ibu Juliana Safitri dan Bapak Muhammad Irfan, S.Sos selaku pegawai Dinas Sosial Kota Medan.
3. Informan tambahan, dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga yaitu Ibu Fani Marlen P.SIP, MPA.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif ada teknik yang dapat menunjang data atau informasi yang dibutuhkan seorang peneliti yaitu teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data atau informasi yang

mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung obyek penelitian kemudian mencatat yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan untuk berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara atau dikenal juga dengan istilah *interview* adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dalam mencari informasi berdasarkan tujuan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa (*field note*) yang sudah berlalu dan teknik pengambilan data ini menggunakan beberapa perangkat seperti kamera, dan perekam video. Dokumen dapat berupa gambar, tulisan, atau karya-karya yang monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara dengan memilih mana yang menjadi hal penting yang nantinya dibutuhkan untuk dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

### 1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Dilakukan bertujuan untuk lebih mempermudah penarikan kesimpulan.

### 2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya dalam analisis data lain adalah *display* data atau penyajian data. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang ada dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya.





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi, maka penulis menarik kesimpulan bahwa teori yang dikemukakan oleh Zeithaml mengenai 5 dimensi tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness* dan Dimensi *Assurance* pada Dinas Sosial Kota Medan dapat dikatakan sudah sesuai dengan baik sesuai mutu pelayanan. Sedangkan, Dimensi *Tangible* dan Dimensi *Empathy* Dinas Sosial Kota Medan belum sesuai dengan mutu pelayanan mengenai kejelasan pegawai dalam melakukan pelayanan publik dan lebih mendahulukan kepentingan pribadi daripada kepentingan masyarakat serta adanya pegawai yang diskriminatif kepada masyarakat.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

- 1) Diharapkan para pegawai untuk diperhatikan lagi kedisiplinan dalam melakukan pelayanan publik, karena dengan disiplin pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan pelayanan keperluan masyarakat menjadi cepat dan tepat waktu.
- 2) Diharapkan adanya peningkatan kualitas kinerja pegawai, berupa pelatihan dan *training* secara berkala sesuai dengan bagian masing-masing.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anggito, A. D. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Deddy, M. H. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryatmoko. (2015). *Etika Publik: untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Kadir, A. (2015). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan: Dharmasraya: CV. Dharma Persada.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, M. (2010). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

## Internet

*Dinas Sosial*. (2019-2021). Dipetik Oktober 28, 2021, dari <https://dissos.pemkomedan.go.id>.

Yanto, B. (2014). *Pengertian Reduksi Data*. Dipetik November 12, 2021, dari <https://www.pengertianilmu.com/2019/07/pengertian-reduksi-data.html>.

## Skripsi/Jurnal

Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6, 94-99.

Mutiafera, G. N. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. Yogyakarta.

Putrisiar, R. (2021). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok. Padang.

Rambe, M. (2019). Kualitas Pelayanan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Medan.

Ratnasari, A. (2020). Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 8 (4), 213-226.

Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 2 (1).

Tamba, R. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Medan Selatan. Medan.

## Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri PAN RB No. 63/2003 tentang Standarisasi bagi Pelayanan Publik dalam Instansi.

Keputusan Menteri Sosial RI No. 146/HUK/2013 tentang Kriteria Masyarakat Tidak Mampu/Fakir Miskin.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kerja Unit Pelayanan Publik.

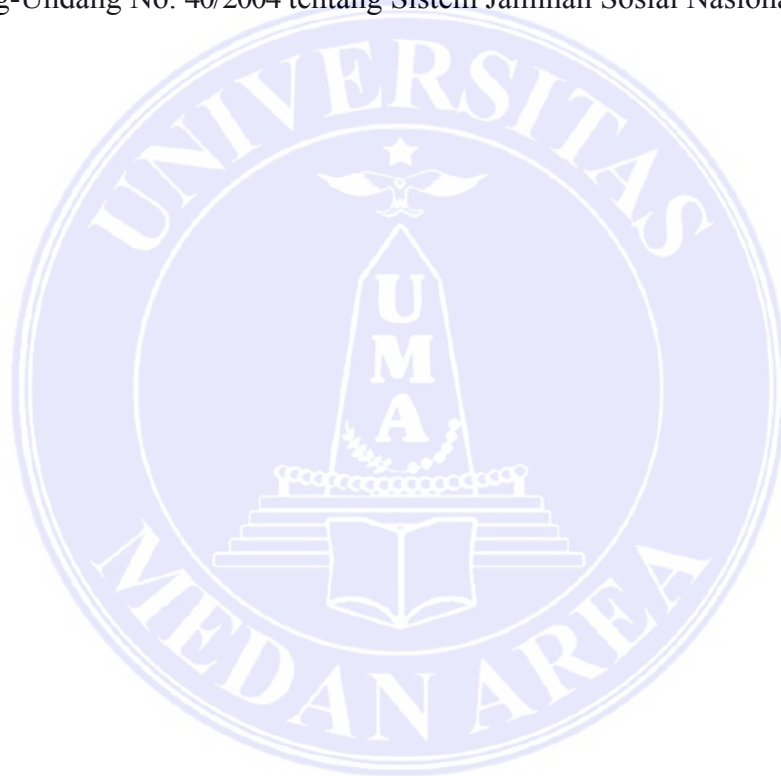
Peraturan Walikota Medan No. 35/2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Undang-Undang No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.



## LAMPIRAN

### DATA INFORMAN

A. Informan kunci dalam penelitian ini ada 4 orang masyarakat yang mendapatkan bantuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Dinas Sosial Kota Medan yaitu:

A. Nama : Ibu Sara Zagoto

Tanggal : 8 Juli 2022

Waktu : 08:35 WIB

B. Nama : Bapak Wahyu Rahmadhan

Tanggal : 6 Juli 2022

Waktu : 09:10 WIB

C. Nama : Ibu Suhartini

Tanggal : 5 Juli 2022

Waktu : 09:00 WIB

D. Nama : Bapak Rahmadsyah

Tanggal : 6 Juli 2022

Waktu : 10:15 WIB

B. Informan utama dalam penelitian ini yaitu:

a) Nama : Ibu Juliana Safitri

Tanggal : 6 Juli 2022

Waktu : 11:00 WIB

Jabatan : Pengadministrasi Kepegawaian

b) Nama : Bapak Muhammad Irfan, S.Sos

Tanggal : 6 Juli 2022

Waktu : 11:20 WIB

Jabatan : Analisis Pelayanan Sosial

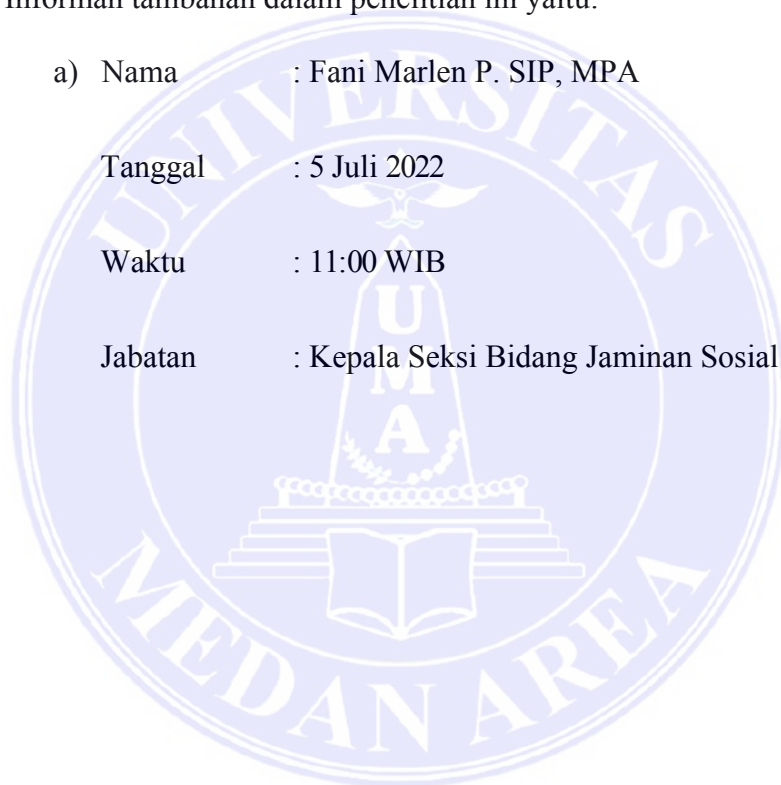
C. Informan tambahan dalam penelitian ini yaitu:

a) Nama : Fani Marlen P. SIP, MPA

Tanggal : 5 Juli 2022

Waktu : 11:00 WIB

Jabatan : Kepala Seksi Bidang Jaminan Sosial Keluarga



## PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara informasi penelitian di Dinas Sosial Kota Medan:

- a) Daftar pertanyaan kepada pegawai Dinas Sosial Kota Medan
  - 1) Bagaimana prosedur untuk mendapatkan SKTM ini di Dinas Sosial Kota Medan?
  - 2) Apakah pegawai memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan terkait ketepatan waktu di Dinas Sosial Kota Medan?
  - 3) Bagaimana pegawai pelayanan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat di Kantor Dinas Sosial Kota Medan?
  - 4) Apakah Kantor Dinas Sosial Kota Medan memiliki standar pelayanan yang jelas?
  - 5) Apakah setiap keluhan masyarakat ditanggapi oleh pegawai di Dinas Sosial Kota Medan?
  - 6) Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan/komplain dari masyarakat akibat ketidakpuasan dalam pelayanan di Dinas Sosial Kota Medan?
- b) Daftar pertanyaan kepada masyarakat yang mengurus SKTM di Dinas Sosial Kota Medan
  - 1) Bagaimana menurut pendapat anda tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Sosial Kota Medan?
  - 2) Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan terkait SKTM di Dinas Sosial Kota Medan sudah dianggap jelas?
  - 3) Bagaimana menurut anda dengan fasilitas baik dari segi kenyamanan tempat ataupun lainnya?

- 4) Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- 5) Apakah para pegawai sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?
- 6) Apakah anda sudah puas dengan dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial Kota Medan?





## DOKUMENTASI

### 1) Dokumentasi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)



## 2) Dokumentasi dengan pegawai di Dinas Sosial Kota Medan



PAPER NAME

AUTHOR

Skripsi Nurmalinda 188520010 AP-1.doc  
Nurma Linda x

WORD COUNT 11460

CHARACTER COUNT

Words

76098 Characters

PAGE COUNT

FILE SIZE

66 Pages

314.0KB

SUBMISSION DATE

REPORT DATE

Sep 5, 2022 10:48 AM GMT+7

Sep 5, 2022 10:50 AM GMT+7

● 14% Overall Similarity


The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Internet database
- 0% Publications database

● Excluded from Similarity Report

- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- Submitted Works database
- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)

## SURAT PERMOHONAN RISET/PENELITIAN

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Kampus I : Jalan Kotam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7380168, 7368878, 7384348 ☎ (061) 7388012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Selesai Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225802 ☎ (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 177 / FIS.2/01.10/II/2022  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

15 Februari 2022

Yth,  
**Ka. Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang)**  
Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :


Nama : Nurma Linda  
N P M : 188520010  
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di **Kantor Dinas Sosial Kota Medan**, dengan judul Skripsi "*Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Dinas Sosial Kota Medan*"


Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

  
Dekan,  
**Dr. Efflati Juliana Hasibuan, M.Si**

CC : File,-



## SURAT BALASAN DARI TEMPAT RISET/PENELITIAN

