

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN MUARA LAUNG I
KECAMATAN LAUNG TUHUP KABUPATEN MURUNG RAYA**

Salwa Nurfarida

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Palangka Raya, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality in the issuance of Certificate of Indigency (SKTM) on community satisfaction at Muara Laung I Village Office, Laung Tuhup District, Murung Raya Regency. This research employed a quantitative approach with a descriptive associative method. Data were collected through observation, questionnaires, documentation, and literature study. The population consisted of 106 community members who processed SKTM documents during January–December 2024, with 84 respondents selected using the Slovin formula and purposive sampling technique. Data analysis included validity, reliability, classical assumption, simple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction, with a regression coefficient of 0.958 and a significance value of 0.000 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) was 0.820, showing that service quality explains 82.0% of community satisfaction, while 18.0% is influenced by other factors.

Keywords: *Certificate of Indigency (SKTM), Community Satisfaction, Public Service, Service Quality.*

PENDAHULUAN

Menurut Widanti (2022), pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang banyak dibutuhkan masyarakat adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), yaitu dokumen yang digunakan sebagai persyaratan untuk memperoleh berbagai bantuan sosial, pendidikan, maupun kesehatan.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Apani dan Suryani (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan masyarakat meskipun masih terdapat kendala pada prosedur dan sikap petugas. Sedangkan Arsyad dan Rijali (2024) melaporkan bahwa pelayanan pembuatan SKTM masih menghadapi hambatan pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan. Kumalasari dkk. (2022) menunjukkan adanya kelemahan pada daya tanggap dan empati petugas, sedangkan Wulandari dkk. (2024) menemukan bahwa sarana dan prasarana menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Fenomena serupa ditemukan di Kantor Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Berdasarkan observasi awal yang merujuk pada data pelayanan yang diperoleh dari Kantor Kelurahan Muara Laung I, terungkap bahwa proses penerbitan SKTM yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat sering memerlukan waktu sekitar 2–3 hari kerja. Kondisi tersebut diduga berkaitan dengan keterbatasan sumber daya aparatur dan sarana pendukung pelayanan. Akibatnya, masyarakat yang membutuhkan SKTM untuk keperluan pendidikan, kesehatan, maupun bantuan sosial harus menunggu lebih lama sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Data pra-observasi menunjukkan bahwa selama periode Januari–Desember 2024 terdapat 106 masyarakat yang mengurus SKTM di Kantor Kelurahan Muara Laung I. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa pelayanan SKTM merupakan salah satu layanan administrasi yang cukup penting bagi masyarakat setempat. Oleh karena itu, populasi penelitian ini ditetapkan seluruh masyarakat yang pernah mengurus SKTM pada periode Januari hingga Desember tahun 2024 sehingga data yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan secara objektif kondisi kualitas pelayanan pembuatan SKTM di Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung raya.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan kedua variabel tersebut dalam pelayanan pembuatan SKTM di tingkat

kelurahan, khususnya di Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya.

Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Purbasari & Purnamasari (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur berdasarkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna layanan. Teori ini memiliki lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pada kelima dimensi tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Teori Kepuasan Pelanggan menurut Kotler (2009) dalam Yanuar dkk (2017) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas. Dalam penelitian ini, kedua teori tersebut digunakan untuk menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKTM berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Muara Laung I. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan sebelumnya. Apani dan Suryani (2025) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Maburai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sedangkan perbedaannya berada pada objek penelitian yang membahas pelayanan desa secara umum.

Penelitian lain dilakukan oleh Sari, Nurcahyanto, dan Lestari (2024) mengenai kualitas pelayanan pembuatan SKTM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SKTM tergolong baik, meskipun aspek daya tanggap masih perlu ditingkatkan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada objek pelayanan SKTM, sedangkan perbedaannya adalah penelitian tersebut tidak mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Arsyad dan Rijali (2024) juga meneliti kualitas pelayanan pembuatan SKTM di Kelurahan Agung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik. Persamaannya terletak pada fokus penelitian mengenai pelayanan SKTM, sedangkan perbedaannya adalah penelitian tersebut hanya menilai kualitas pelayanan tanpa mengkaji pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, Kumalasari dkk. (2022) meneliti pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Persamaannya terletak pada variabel yang diteliti, sedangkan perbedaannya berada pada konteks penelitian yang dilakukan pada masa pandemi.

Penelitian oleh Wulandari dkk. (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Semawung. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada hubungan antara kualitas

pelayanan dan kepuasan masyarakat, sedangkan perbedaannya berada pada lokasi penelitian dan jenis pelayanan yang dikaji.

Administrasi Publik

Administrasi berasal dari bahasa Latin *administrare* yang berarti melayani atau memberikan perhatian, sedangkan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *administration* yang kemudian diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi administrasi Revida, E., dkk. (2020). Secara sempit, administrasi diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan yang meliputi pencatatan, pengelolaan surat-menyurat, pengumpulan data, pengarsipan, serta berbagai aktivitas pendukung dalam proses pengambilan keputusan organisasi. Namun, dalam arti luas administrasi mencakup seluruh proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan konsep administrasi publik karena pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan. Konsep administrasi publik dipilih karena mampu menjelaskan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan publik. Melalui konsep ini, penelitian dapat mengkaji bagaimana penyelenggaraan pelayanan administrasi dilakukan serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Purbasari & Purnamasari (2018), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat.

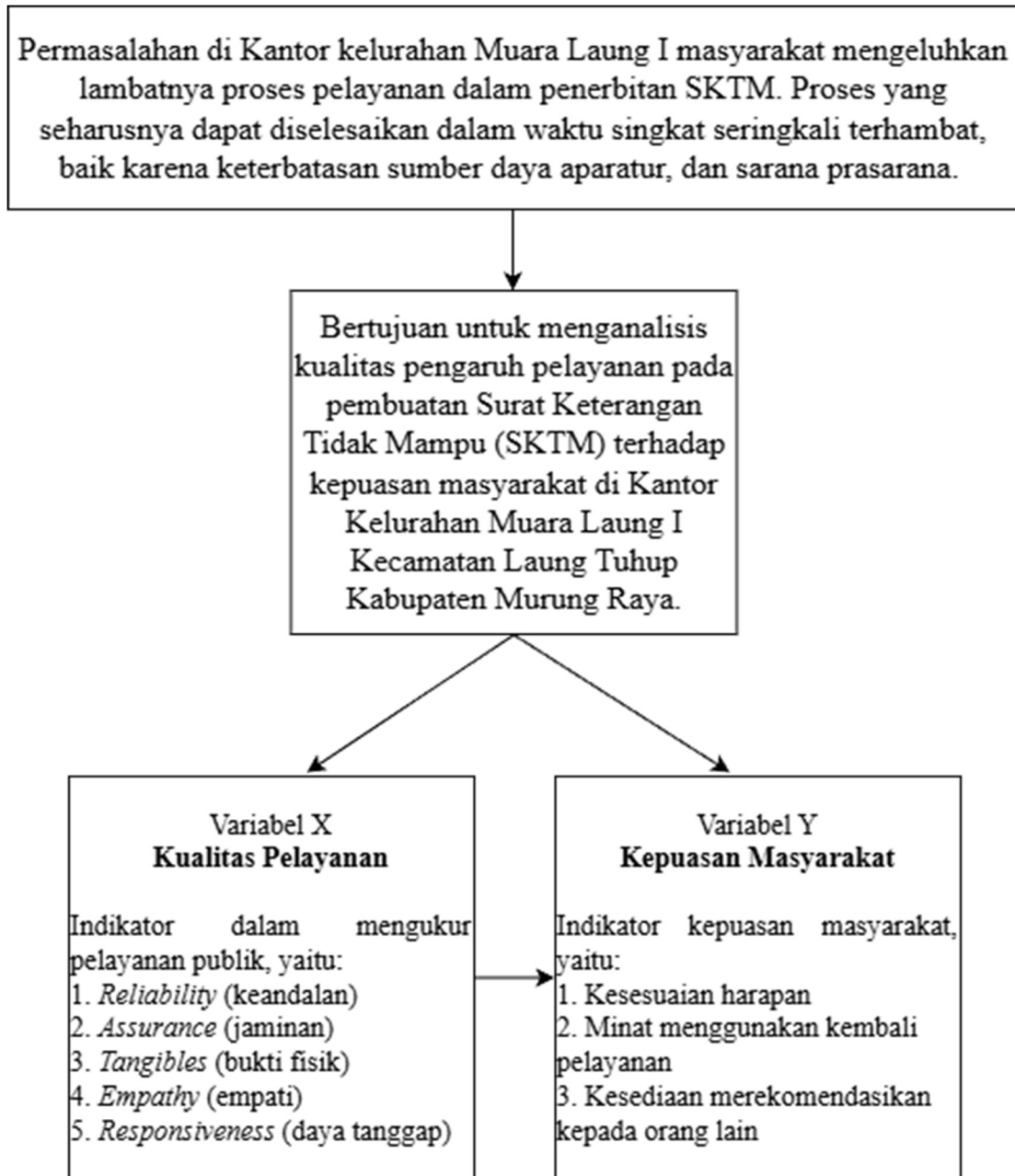
Teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dipilih dalam penelitian ini karena memiliki dimensi yang komprehensif untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima dimensi tersebut relevan dengan pelayanan pembuatan SKTM karena dapat menggambarkan kondisi nyata pelayanan yang diterima masyarakat, mulai dari fasilitas pelayanan, ketepatan prosedur, kecepatan pelayanan, kemampuan aparatur, hingga kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, teori ini dinilai tepat untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Muara Laung I.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Semakin sesuai pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka masyarakat cenderung merasa tidak puas. Indikator kepuasan masyarakat meliputi kesesuaian harapan, minat untuk menggunakan kembali layanan, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Teori kepuasan pelanggan dipilih karena penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan SKTM. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan masyarakat sebelum menerima pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Semakin sesuai pelayanan dengan harapan masyarakat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan menggunakan teori ini, peneliti dapat mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

KERANGKA BERFIKIR



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Sumber : Diolah oleh penulis (2026)

HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan hipotesis alternatif (H_1) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur hubungan antara variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat melalui analisis statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mengurus dan memperoleh pelayanan pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Muara Laung I selama periode Januari sampai Desember 2024 yang berjumlah 106 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 84 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, meliputi masyarakat yang pernah mengurus SKTM, berusia minimal 18 tahun, dan bersedia menjadi responden penelitian.

Variabel yang diteliti terdiri atas kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur melalui indikator

kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali layanan, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan program *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis yang digunakan meliputi statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear sederhana, uji parsial (uji t), serta koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 84 responden, diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Muara Laung I berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,36. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,50. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat mengindikasikan bahwa pelayanan yang diterima telah mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan $Y = 1,549 + 0,958X$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,958 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,958 satuan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan

yang diberikan aparatur kelurahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut.

Selain itu, hasil uji hipotesis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang secara nyata memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKTM. Temuan tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Apabila kelima dimensi tersebut mampu diberikan dengan baik, maka masyarakat akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima.

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan juga terlihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,820. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 82,0% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 18,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti kondisi individu masyarakat, kebutuhan pelayanan yang berbeda, pengalaman pelayanan sebelumnya, maupun faktor sarana dan prasarana pendukung. Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan SKTM di Kelurahan Muara Laung I.

Berdasarkan analisis dimensi kualitas pelayanan, aspek *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) memperoleh penilaian yang relatif tinggi dari masyarakat. Masyarakat menilai aparatur kelurahan memiliki sikap yang ramah, sopan, dan mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur pembuatan SKTM. Kondisi ini menunjukkan bahwa aparatur telah mampu membangun kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang baik dan pelayanan yang humanis. Temuan ini mendukung teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan perhatian kepada masyarakat merupakan unsur penting dalam menciptakan kepuasan pelayanan.

Namun demikian, masih ditemukan kelemahan pada dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Berdasarkan hasil observasi awal dan temuan penelitian, proses penerbitan SKTM masih memerlukan waktu sekitar 2–3 hari

kerja, padahal masyarakat umumnya mengharapkan pelayanan yang lebih cepat karena dokumen tersebut sering digunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti pengurusan bantuan pendidikan, kesehatan, maupun bantuan sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan harapan masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori kepuasan pelanggan, kepuasan masyarakat terbentuk karena pelayanan yang diterima secara umum telah sesuai dengan harapan mereka. Menurut Kotler, kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan. Dalam penelitian ini, tingginya tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, terutama terkait kecepatan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Apani dan Suryani (2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi desa. Penelitian ini juga mendukung temuan Wulandari dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat temuan Sari dkk. (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan SKTM yang baik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat kendala pada aspek daya tanggap pelayanan. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara konsisten menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat dalam berbagai jenis pelayanan publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada perbaikan aspek reliability dan responsiveness melalui penyederhanaan proses pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, serta optimalisasi sarana pendukung pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi dan Mean Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Mean	Rata-Rata
1	P1	5	12	67	0	2,74	3,36
2	P2	1	5	37	41	3,40	
3	P3	1	5	27	51	3,52	
4	P4	3	3	29	49	3,48	
5	P5	2	4	34	44	3,43	
6	P6	2	5	30	47	3,45	
7	P7	1	4	30	49	3,51	
8	P8	2	5	23	54	3,54	
9	P9	2	3	30	49	3,50	
10	P10	3	3	27	51	3,50	

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

Tabel 2 Distribusi Frekuensi dan Mean Variabel Kepuasan Masyarakat

No	Item	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Mean	Rata-Rata
1	P11	1	5	23	55	3,57	3,50
2	P12	0	6	24	54	3,57	
3	P13	1	4	34	45	3,46	
4	P14	3	2	23	56	3,57	
5	P15	1	4	31	48	3,50	
6	P16	1	6	27	50	3,50	
7	P17	1	4	27	52	3,55	

8	P18	1	4	27	52	3,55	
9	P19	2	3	31	48	3,49	
10	P20	0	6	53	25	3,23	

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Muara Laung I Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Secara umum, kualitas pelayanan pembuatan SKTM telah berjalan dengan baik. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap sikap aparatur yang ramah, sopan, membantu, dan mampu memberikan rasa nyaman selama proses pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dalam proses penerbitan SKTM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Saran untuk penelitian selanjutnya untuk mengkaji faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti fasilitas pelayanan, kompetensi aparatur, sistem pelayanan berbasis teknologi, maupun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

REFERENSI

- Apani, T., & Suryani, L. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *Japb*, 8(1), 778-793. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1213>
- Arsyad, M., & Rijali, S. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(2), 1998-2010. <https://doi.org/10.35722/japb.v7i2.1134>
- Kumalasari, S., Amelia, N., & Junaiedi, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dimasa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Sosial dan Humanis Sains (JSHS)*, 7(1), 57-76.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Kumalasari%2C+S.%2C+Amelia%2C+N.%2C+%26+Junaiedi%2C+A.+%282022%29.+Kualitas+Pelayanan+Publik+Dimasa+Pandemi+Covid%2E%80%9319+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat.+Jurnal+Sosial+dan+Humanis+Sains+%28JSHS%29%2C+7%281%29%2C+57-76.&btnG=
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43-54. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1056>
- Revida, E., dkk. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis. (Menjelaskan bahwa administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*).
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Revida%2C+E.%2C+dkk.+%282020%29.+Pengantar+Ilmu+Administrasi+Publik.+Medan%3A+Yayasan+Kita+Menulis.+%28Menjelaskan+bahwa+administrasi+berasal+dari+bahasa+Latin+ad+dan+ministrare%29.&btnG=
- Sari, A. B., Nurcahyanto, H., & Lestari, H. (2024). Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Pada Program Bantuan Sosial (BANSOS). *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2).
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i2.43599>

- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1). [10.54783/ap.v3i1.11](https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11)
- Wulandari, D., Rusmiyatun, R., & Wiyonoroto, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Semawung Kecamatan Purworejo Kabupaten Purworejo. *Progress*, 17(2), 64-77.
<https://journal.stiera.ac.id/index.php/Progress/article/view/128>
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61-80.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Yanuar%2C+M.+M.+%2C+Qomariah%2C+N.%2C+%26+Santoso%2C+B.+%282017%29.+Dampak+kualitas+produk%2C+harga%2C+promosi+dan+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+pelanggan+Optik+Marlin+cabang+Jember.+Jurnal+Manajemen+Dan+Bisnis+Indonesia%2C+3%281%29%2C+61-80.+&btnG=