

EVALUASI KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRATIF SKTM PADA PEMERINTAHAN KELURAHAN

Muhammad Nurhidayat Bahar^{1*}, Mahfuzat Lamakampali², Mini³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
20-01-2026

Disetujui:
28-01-2026

Dipublikasi:
19-02-2026

Kata Kunci:
*Kinerja Aparatur;
Pelayanan Publik; Kualitas
Layanan*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Baiya Kecamatan Tawaeli Kota Palu serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Informan berjumlah 35 orang yang terdiri atas aparatur kelurahan dan masyarakat pengguna layanan, yang dipilih melalui teknik purposive dan accidental sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan dukungan analisis frekuensi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek produktivitas, ketepatan, dan kecepatan pelayanan yang dipengaruhi oleh keterbatasan sarana prasarana, kurangnya pegawai, serta belum akuratnya data masyarakat. Namun demikian, indikator responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan keramahan aparatur dinilai telah berjalan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya memerlukan peningkatan kapasitas individu aparatur, tetapi juga penguatan sistem dan dukungan kelembagaan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan sistem pendataan, penambahan sumber daya pelayanan, serta penyediaan fasilitas kerja untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi indikator keberhasilan birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Indonesia secara normatif telah menegaskan pentingnya kualitas pelayanan publik melalui berbagai regulasi, salah satunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipatif, serta kepastian waktu pelayanan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa aparatur negara harus memiliki kompetensi, profesionalitas, dan integritas dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Regulasi tersebut menunjukkan komitmen pemerintah untuk membangun tata kelola pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan publik.

Namun secara empiris, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya efisiensi, keterbatasan sarana prasarana, serta belum optimalnya responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2006). Kondisi ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik tidak cukup hanya melalui kebijakan normatif,

tetapi juga memerlukan implementasi yang konsisten di tingkat birokrasi pelaksana. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal, melainkan juga oleh kinerja aparatur, budaya organisasi, dan sistem pengukuran kinerja yang efektif (Sinambela, 2010).

Salah satu bentuk pelayanan administratif yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dokumen ini berfungsi sebagai instrumen administratif yang membantu masyarakat kurang mampu memperoleh akses terhadap berbagai layanan sosial seperti bantuan pendidikan, layanan kesehatan, dan program kesejahteraan lainnya. Meskipun bukan produk hukum yang bersifat normatif, SKTM memiliki konsekuensi sosial yang signifikan karena menjadi dasar penentuan kelayakan penerima bantuan. Oleh karena itu, ketepatan dan akurasi penerbitan SKTM sangat bergantung pada kinerja aparatur kelurahan sebagai penyelenggara layanan garis depan.

Dalam teori pelayanan publik, kinerja organisasi sektor publik dapat diukur melalui beberapa indikator utama, antara lain produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2006). Indikator-indikator tersebut mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memenuhi harapan masyarakat sekaligus menjalankan fungsi administratif secara efektif. Selain itu, pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip cepat, tepat, ramah, dan terjangkau sebagaimana dikemukakan Moenir (1998), yang menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan kombinasi antara standar prosedural dan perilaku aparatur dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Kelurahan Baiya Kecamatan Tawaeli Kota Palu, ditemukan indikasi bahwa pelaksanaan pelayanan SKTM belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat masyarakat yang secara kategori ekonomi layak menerima SKTM tetapi belum mendapatkannya, sementara di sisi lain terdapat indikasi penerima yang tidak sesuai kriteria. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek pendataan, ketepatan pelayanan, maupun kapasitas aparatur. Fenomena ini penting dikaji karena berpotensi menimbulkan ketidaktepatan sasaran program bantuan sosial dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Baiya Kecamatan Tawaeli Kota Palu, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian administrasi publik sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan di tingkat pemerintahan kelurahan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan memahami secara mendalam fenomena kinerja aparatur dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) berdasarkan kondisi empiris di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada penafsiran makna, persepsi, dan pengalaman informan terkait proses pelayanan publik, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran komprehensif mengenai realitas pelayanan administratif pada tingkat kelurahan. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Baiya, Kecamatan Tawaeli, Kota Palu, yang dipilih secara purposif karena instansi tersebut merupakan unit pelayanan publik yang secara langsung menangani penerbitan SKTM. Kegiatan penelitian berlangsung selama tiga bulan.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Teknik purposive digunakan untuk memilih aparatur yang memiliki keterlibatan langsung dalam proses pelayanan, sedangkan accidental sampling digunakan untuk memperoleh

data dari masyarakat pengguna layanan yang ditemui saat penelitian berlangsung. Total informan berjumlah 35 orang yang terdiri atas unsur aparatur kelurahan dan masyarakat, dengan lurah sebagai informan kunci karena memiliki otoritas serta pemahaman menyeluruh mengenai sistem pelayanan administrasi di instansi tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi dan interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, serta penilaian informan terhadap kualitas pelayanan. Kuesioner digunakan sebagai instrumen pelengkap untuk menjangkau data persepsi masyarakat secara terstruktur, sedangkan dokumentasi digunakan untuk menelaah arsip administrasi, data pelayanan, serta dokumen pendukung lain yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diklasifikasikan berdasarkan indikator kinerja aparatur dan kualitas pelayanan, kemudian diinterpretasikan secara deskriptif untuk menjelaskan kondisi empiris pelayanan. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan tabel frekuensi dan persentase guna memperkuat interpretasi hasil penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan informasi antara aparatur dan masyarakat serta mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Variabel penelitian terdiri atas kinerja aparatur sebagai variabel bebas yang diukur melalui indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, serta kualitas pelayanan sebagai variabel terikat yang diukur melalui ketepatan, kecepatan, biaya pelayanan, dan keramahan petugas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Baiya memiliki variasi capaian pada setiap indikator kinerja. Pada indikator produktivitas, sebagian besar informan menyatakan bahwa keberadaan aparatur cukup membantu dalam proses pengurusan administrasi karena pelayanan tetap berlangsung dan kebutuhan masyarakat dapat diproses. Hal ini mengindikasikan bahwa secara kuantitatif pelayanan berjalan, meskipun belum sepenuhnya optimal dari sisi efisiensi waktu dan kelengkapan data pendukung.

Pada indikator kualitas layanan, ditemukan bahwa fasilitas kerja dan sarana administrasi masih terbatas, sehingga mempengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan proses penerbitan SKTM serta menurunkan kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan. Sementara itu, indikator responsivitas menunjukkan hasil yang relatif baik. Aparatur dinilai mampu merespons pertanyaan maupun keluhan masyarakat serta berupaya memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan.

Indikator responsibilitas juga menunjukkan capaian yang cukup baik karena pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan ketentuan administratif yang berlaku. Aparatur memahami tugas dan fungsi masing-masing serta menjalankan pelayanan berdasarkan aturan yang ditetapkan. Demikian pula pada indikator akuntabilitas, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan diberikan secara sopan dan tidak diskriminatif, sehingga mencerminkan adanya tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Pada variabel kualitas pelayanan, indikator ketepatan dan kecepatan masih menjadi kelemahan utama. Ketidaktepatan pemberian SKTM terjadi karena data masyarakat yang belum sepenuhnya akurat dan mutakhir, sehingga terdapat kemungkinan penerima yang tidak sesuai kriteria. Selain itu, kecepatan pelayanan dinilai belum optimal karena keterbatasan jumlah pegawai serta sarana pendukung administrasi. Sebaliknya, indikator keramahan aparatur

memperoleh penilaian positif karena masyarakat merasakan sikap sopan dan komunikasi yang baik selama proses pelayanan berlangsung.

Secara umum, hasil penelitian memperlihatkan bahwa kinerja aparatur belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek efektivitas pelayanan, meskipun pada dimensi perilaku pelayanan dan kepatuhan prosedural telah menunjukkan capaian yang baik.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur dalam pelayanan SKTM belum sepenuhnya memenuhi standar efektivitas pelayanan publik. Kondisi ini menegaskan bahwa kinerja organisasi sektor publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas individu aparatur, tetapi juga oleh dukungan sistem organisasi dan sumber daya institusional. Perspektif ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2006) yang menekankan bahwa kinerja birokrasi merupakan hasil interaksi antara kapasitas aparatur dan kapasitas kelembagaan. Dengan demikian, keterbatasan sarana prasarana yang ditemukan dalam penelitian merupakan faktor struktural yang secara langsung mempengaruhi produktivitas pelayanan.

Kelemahan pada aspek ketepatan pelayanan menunjukkan adanya permasalahan pada sistem pendataan masyarakat. Ketidakakuratan data berpotensi menyebabkan kesalahan sasaran dalam pemberian SKTM dan berdampak pada distribusi bantuan sosial. Secara konseptual, kondisi tersebut mencerminkan belum optimalnya kualitas sistem pelayanan publik sebagaimana dijelaskan oleh Grönroos (2007) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi pelayanan, tetapi juga oleh sistem pendukung layanan di baliknya. Artinya, kualitas administratif bergantung pada integrasi antara prosedur, data, dan teknologi.

Lambatnya pelayanan yang ditemukan juga menunjukkan bahwa efisiensi birokrasi masih menjadi tantangan. Keterbatasan jumlah pegawai meningkatkan beban kerja sehingga memperpanjang waktu penyelesaian layanan. Hal ini sejalan dengan model kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1988) yang menegaskan bahwa kecepatan dan keandalan pelayanan merupakan dimensi utama dalam menentukan persepsi kualitas layanan masyarakat. Jika dimensi tersebut tidak terpenuhi, maka kepuasan publik akan menurun meskipun aparatur telah bekerja sesuai prosedur.

Di sisi lain, capaian positif pada indikator responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan keramahan menunjukkan bahwa secara perilaku administratif aparatur telah menjalankan fungsi pelayanan dengan baik. Temuan ini menunjukkan adanya kesadaran normatif aparatur terhadap nilai pelayanan publik. Perspektif ini sejalan dengan teori pelayanan publik baru dari Denhardt & Denhardt (2003) yang menekankan bahwa orientasi utama pelayanan publik bukan sekadar efisiensi organisasi, tetapi komitmen melayani warga negara secara etis dan responsif.

Lebih lanjut, hasil penelitian memperlihatkan bahwa permasalahan utama pelayanan bukan terletak pada sikap aparatur, melainkan pada keterbatasan sistem dan sumber daya. Hal ini mendukung pandangan tata kelola publik modern yang dikemukakan oleh Osborne (2010), bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh kapasitas jaringan kelembagaan dan tata kelola kolaboratif, bukan hanya oleh kinerja individu aparatur. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan SKTM memerlukan pendekatan reformasi sistemik, bukan sekadar peningkatan disiplin pegawai.

Secara konseptual, temuan penelitian menegaskan bahwa kinerja pelayanan publik bersifat multidimensional dan harus dianalisis melalui kombinasi indikator efektivitas, kualitas hasil, serta persepsi masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja aparatur perlu dilakukan melalui strategi komprehensif yang mencakup perbaikan sistem pendataan, penambahan sumber daya aparatur, penyediaan fasilitas kerja, serta penguatan manajemen pelayanan berbasis standar operasional yang jelas dan terukur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Baiya Kecamatan Tawaeli Kota Palu belum sepenuhnya optimal. Kelemahan utama terletak pada aspek produktivitas, ketepatan, dan kecepatan pelayanan yang dipengaruhi oleh keterbatasan sarana prasarana, belum optimalnya sistem pendataan masyarakat, serta keterbatasan jumlah aparatur pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan terkadang berlangsung lambat dan berpotensi tidak tepat sasaran.

Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa pada indikator kualitas perilaku pelayanan seperti responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan keramahan, kinerja aparatur telah menunjukkan capaian yang baik. Aparatur dinilai mampu memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat, menjalankan tugas sesuai ketentuan, serta menjaga sikap profesional dalam melayani. Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan utama pelayanan bukan terletak pada aspek sikap aparatur, melainkan pada faktor struktural dan sistem pendukung pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan SKTM memerlukan upaya perbaikan yang bersifat sistemik, meliputi pembaruan basis data masyarakat, penambahan sumber daya aparatur, serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, tepat sasaran, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- Moenir, H. A. S. (1998). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.