

Peran Lurah Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Summersari Kota Malang

Noora Fithriana¹, Merniyasih Tatu Rija², Ronny Ersya Novianto Putra³, Firman Firdausi⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang, Indonesia

¹noora.fithriana@unitri.ac.id

Abstract

The quality of public service fosters trust between the public and the government. While service personnel are dedicated to their roles, public services provided by the government often fall short of the highest quality. This is particularly true for the issuance of a financial hardship certificate, which requires improvement. At the urban-village administration level, enhancing the quality of public services requires strong leadership from the head. This study aimed to explore the role of the urban-village head of Summersari in Malang in improving the quality of public services related to the financial hardship certificate. The research used a qualitative method, gathering primary and secondary data from both verbal and visual sources through various techniques, including semi-structured interviews, observations, and documentation. It could be concluded that the urban-village head of Summersari undertaken two critical roles that help improve the quality of service regarding the financial hardship certificate: as an executor and as a director. By fulfilling these roles, the government could enhance the quality of service for the certificate in terms of responsiveness and reliability. Both the roles of the head of the urban village and the quality of service met expectations. The actions taken by the head were numerous and had received positive evaluations. Additionally, there were several sanctions in place when the head neglected his roles in delivering services.

Keywords: urban-village head, service quality, financial hardship certificate

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas dapat menciptakan rasa percaya dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Meskipun aparat pelayanan dapat melayani, seringkali pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah belum menunjukkan kualitas yang maksimal sehingga perlu ditingkatkan, terutama dalam pelayanan SKTM. Dalam tingkatan pemerintahan kelurahan, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dibarengi dengan peran maksimal dari lurah. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi peran Lurah Summersari Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKTM. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini mengumpulkan data dari sumber kata-kata dan gambar-gambar dengan teknik wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi untuk data primer, serta dengan mendapatkan dokumen-dokumen kelurahan yang relevan untuk data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lurah Summersari menjalankan dua peran yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan SKTM yakni sebagai eksekutor dan direktor. Dengan dijalankannya kedua peran tersebut, Pemerintah Kelurahan Summersari dapat meningkatkan kualitas pelayanan SKTM dari dimensi ketanggapan dan kehandalan. Peran lurah dan kualitas pelayanan SKTM Kelurahan Summersari saat ini sudah sesuai dengan harapan. Aksi yang sudah dijalankan oleh lurah ada beberapa. Peran lurah dan kualitas pelayanan SKTM sudah mendapat penilaian baik. Terakhir, terdapat beberapa jenis sanksi bila terjadi kelalaian dalam pelaksanaan peran lurah dalam penyelenggaraan pelayanan.

Kata kunci: kepala kelurahan, kualitas pelayanan, pelayanan SKTM.

Introduction

Pelayanan publik yang berkualitas secara optimal merupakan landasan utama untuk mencapai peningkatan yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan secara umum memberikan nilai dalam menciptakan rasa percaya terhadap pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah akan memberikan jaminan pelayanan yang maksimal terkait dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan keterwujudan (*tangibility*) dalam kegiatan pelayanan. Dalam hal ini, pelayanan publik harus menitikberatkan pada pemenuhan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang berkualitas yang seharusnya diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dalam hal ketanggapan, pemerintah seharusnya memiliki kemauan untuk

memberikan pelayanan secara cepat dan tepat berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan. Dalam hal kehandalan, petugas pelayanan seharusnya memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal jaminan, empati, serta keterwujudan, seharusnya petugas pelayanan dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi, memberikan perhatian yang tulus termasuk upaya untuk memahami keinginan pelanggan, dan dapat menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal sebagai bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan.

Sayangnya, hasil penelitian justru menunjukkan hasil yang sebaliknya dari kelima dimensi kualitas pelayanan publik sehingga diperlukan peningkatan kualitas pada kelima dimensi itu. Penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tahup Kabupaten Murung Raya, misalnya, menunjukkan hasil yang

belum maksimal dari segi *tangible* yang dilihat dari kenyamanan tempat pelayanan yang masih belum maksimal kebersihan dan kerapiannya, kondisi tempat duduk masih terbatas, dan juga tempat untuk menulis hanya ada satu (Yopiannor & Romadhan, 2017). Sedangkan dari sisi respon atau ketanggapan (*responsiveness*) dalam menanggapi keluhan penggunaan pelayanan, pelayanan masih belum maksimal yang bisa dilihat dari pegawai yang memberikan pelayanan masih lambat dikarenakan jumlah pegawai hanya satu orang sehingga sering membuat masyarakat mengeluhkan pelayanan (Yopiannor & Romadhan, 2017). Studi lain yang mengkaji kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kedaung menunjukkan perlunya meningkatkan kualitas pelayanan karena masih ada berbagai jenis pelayanan yang bermutu rendah, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu. Hasil penelitian tersebut menunjukkan indikator *reliability* belum berjalan dengan baik dalam hal ketetapan waktu sehingga petugas di kelurahan dalam melayani

masyarakatnya belum baik karena masih terdapat masyarakat yang menunggu lama dalam proses pelayanan; indikator *assurance* menunjukkan adanya beberapa petugas yang meminta biaya tambahan dalam proses melayani masyarakatnya meskipun sudah ada jaminan bebas biaya; dan dalam indikator *empathy*, terdapat masyarakat yang belum memahami proses pelayanan dan tidak tahu prosedurnya sehingga berakibat pada petugas yang membantu melayani (Nimas Arum P.S & Mawar Mawar, 2023). Dari hasil-hasil studi tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* dalam pelayanan SKTM di Kelurahan Muara Tuhup dan Kelurahan Kedaung belum berkualitas karena belum menunjukkan kualitas yang baik dan perlu ditingkatkan.

Hampir sama dengan Kelurahan Muara Tuhup dan Kelurahan Kedaung, pelayanan publik dalam pembuatan SKTM di Kelurahan Summersari di Kota Malang juga masih belum maksimal karena dari lima dimensi kualitas pelayanan,

empat dimensi menunjukkan jawaban baik, sedangkan satu dimensi lainnya yakni kepederhatian (*empathy*) menunjukkan hasil cukup. Hasil-hasil itu didapat dari jawaban pada umumnya dari informan kunci dan informan pendukung, khususnya untuk dimensi kepederhatian berkaitan dengan pendapat informan atas kepederhatian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dan sikap pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat (Putra, Cikusin, & Sunariyanto, 2022). Karenanya, *empathy* sebaiknya perlu ditingkatkan lagi oleh pegawai Kelurahan Summersari kepada kategori baik atau baik sekali, sedangkan keempat dimensi lainnya perlu ditingkatkan lagi menjadi sangat baik. Dengan perlunya peningkatan kualitas, maka hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa peran aparat pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Summersari masih kurang maksimal (Putra, Cikusin, & Sunariyanto, 2022). Sudah dua tahun belakangan ini,

Kelurahan Summersari dipimpin oleh lurah baru. Tentunya, dengan kepemimpinan yang baru diharapkan agar pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud. Namun nyatanya, hasil observasi pada kegiatan pra-penelitian menunjukkan bahwa petugas kurang menjelaskan secara detail dokumen yang dibutuhkan sebagai syarat permohonan penerbitan SKTM. Sehingga, banyak masyarakat yang belum dapat memahami kelengkapan persyaratan pelayanan SKTM. Ketidaklengkapan persyaratan, termasuk kurangnya dokumen-dokumen yang dilampirkan, tentu saja dapat berdampak pada lamanya proses pelayanan dan pembuatan SKTM. Dengan demikian, peran Lurah Summersari dalam pelayanan publik menjadi penting untuk diteliti.

Belum maksimalnya kualitas pelayanan publik terutama dalam pelayanan SKTM menunjukkan tidak mudahnya mencapai tingkatan pelayanan yang berkualitas, apalagi jika peran petugas pelayanan atau aparat pemerintah juga belum optimal. Jadi, meskipun sumber daya manusia suatu organisasi sudah

mampu melaksanakan pelayanan publik, peran pimpinan tetap dibutuhkan untuk meningkatkan level pelayanan publik menjadi berkualitas. Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan salah satu jenis pelayanan yang diterbitkan oleh Lurah bagi warga miskin atau kurang mampu yang sebelumnya telah mengajukan surat permohonan. Surat keterangan ini diberikan dengan tujuan untuk melayani masyarakat yang kurang mampu di wilayah kelurahan agar dapat memperoleh bantuan dari pemerintah secara tepat sasaran dan merata, seperti untuk mendapatkan beasiswa atau kebutuhan lainnya. Berkaitan dengan kepemimpinan, seorang pemimpin berfungsi untuk bertanggung jawab atas setiap keputusan, serta tindakan yang dilakukannya agar pelayanan publik dapat mencapai tingkatan kualitas yang optimal. Dalam menjalankan fungsinya, seorang pemimpin tidak terlepas dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan tuntutan untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Pemerintah dituntut untuk

kreatif dalam bidang pelayanan publik yang dapat dimunculkan pada berbagai macam praktik baik (*good practice*). Berdasarkan penelitian di Kelurahan Dukuh Menanggal, hal itu dipengaruhi secara signifikan dan dapat berawal dari kepemimpinan lurah, yang mana lurah sangat terbuka dan dapat mengarahkan staf kelurahan untuk melayani dengan baik (Wibowo, 2017). Lebih lanjut, dari studi di Kelurahan Concong Luar dibuktikan bahwa peningkatan dan penurunan pelayanan publik dapat pula dipengaruhi oleh kepemimpinan karena secara signifikan dan parsial, kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan publik (Ngadirin, 2020). Hal ini berarti bahwa dengan adanya peningkatan kepemimpinan akan meningkatkan pelayanan publik. Hanya saja, hasil penelitian lainnya menunjukkan peran Lurah dalam meningkatkan pelayanan publik belum maksimal. Misalnya, studi di Kelurahan Bungah yang menyimpulkan bahwa peran lurah dalam meningkatkan pelayanan publik masih belum bisa dikatakan optimal yang dapat dibuktikan

dengan masih lemahnya sikap, kemampuan, dan semangat kerja pegawai; dan perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan agar lebih optimal (Devlin Harnedicta Fajriyah, 2023). Pada akhirnya, kepala kelurahan beserta staf memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang berlaku, seperti hasil yang disimpulkan pada studi di Kantor Kelurahan Gurabati (Ismail, Yahya, & Alwi, 2025).

Penelitian saat ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari. Manfaatnya, agar Pemerintah Kelurahan Summersari dapat menggunakan hasil penelitian saat ini sebagai kajian, sumbangan ide atau saran dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya di masa mendatang. Penelitian saat ini menggunakan istilah peran dalam ilmu sosial yang berarti suatu fungsi yang dibawa oleh seseorang

ketika menduduki jabatan tertentu, sehingga seseorang itu dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya. Peran berbeda dengan peranan karena peran lebih menggambarkan fungsi, tugas, atau tanggung jawab yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu konteks tertentu (organisasi, pekerjaan, atau situasi formal), sedangkan peranan lebih menekankan aspek dramatis yang ditampilkan oleh seseorang dalam suatu situasi.

Dari pengertian peran, seorang Lurah dapat dikatakan menjalankan peran apabila ia melaksanakan hak dan kewajiban yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari status yang disandangnya. Dalam konteks pemerintahan kelurahan, seorang lurah melaksanakan proses pengambilan keputusan dan/atau tindakan dalam menjalankan fungsi eksekutif berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. Fungsi eksekutif merupakan bagian penting dari pelaksanaan pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan kepastian pelayanan publik yang efektif. Dalam undang-

undang tersebut, Lurah sebagai pemimpin kelurahan dapat berperan sebagai eksekutor yang berarti menjalankan tanggung jawab melaksanakan kebijakan, keputusan, dan program yang telah ditetapkan sesuai dengan kewenangannya. Dalam peran ini, seorang eksekutor berfungsi untuk melaksanakan tugasnya, menjalankan perintah hukum dan kebijakan pemerintah secara nyata melalui tindakan administratif yang bersifat final dan mengikat, seperti penerbitan izin, penentuan keputusan administrasi, atau pelaksanaan program-program pembangunan, sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Selain sebagai eksekutor, pemerintah juga berperan sebagai pengarah atau pembina dalam tata kelola administrasi pemerintahan yakni sebagai direktor. Dalam peran ini, pemerintah juga berfungsi mengatur, mengendalikan, dan mengawasi jalannya pemerintahan agar berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku. Peran direktor juga meliputi fungsi melakukan supervisi dan pembinaan untuk memastikan

pejabat pemerintahan menjalankan tugasnya dengan benar dan sesuai aturan, mengendalikan pelaksanaan administrasi agar tetap pada koridor hukum dan etika pemerintahan. Peran direktor penting untuk memastikan adanya koordinasi, kontrol, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan sehingga mencegah penyalahgunaan wewenang dan memastikan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Biddle dan Thomas dalam buku karya Suhardono (Suhardono, 2018), terdapat lima istilah perilaku yang berkaitan dengan peran, yaitu: (1) Harapan (*Expectation*) ialah sebuah harapan terhadap peran, maksudnya harapan orang lain terhadap suatu perilaku yang cocok atau pantas diperlihatkan kepada seseorang yang memiliki peran-peran tertentu. (2) Aksi (*Action*) adalah suatu perilaku yang dibedakan atas pernah tidaknya hal tersebut dipelajari sebelumnya, keterarahannya pada tujuan, serta penampakan dari aspek kehendaknya. (3) Penilaian (*Evaluation*) dihubungkan dengan persoalan setuju atau tidak setuju

(*approval-disapproval*), yang terungkap dalam “imbalan” (*reward*), “hukuman” (*punishment*), atau sanksi (*sanction*). (4) Patokan (*Prescription*) menunjuk pada perilaku yang mengandung “keharusan” (*oughtness, shouldness*) untuk dibawakan. (5) Sanksi (*Sanction*) melalui suatu perilaku yang tersirat niat untuk menimbulkan perubahan pada perilaku lainnya yang mana perubahannya tertuju pada naiknya konformitas terhadap suatu patokan yang dicanangkan. Kelima indikator peran yang telah diuraikan sebelumnya digunakan di dalam penelitian saat ini yang melihatnya dari Kepala Kelurahan Summersari, yakni: (1) Harapan, untuk mengeksplorasi harapan Lurah, Pegawai dan Masyarakat Kelurahan Summersari dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKTM; (2) Aksi, untuk mengeksplorasi jenis tindakan Lurah Summersari dalam meningkatkan kualitas pelayanan SKTM; (3) Penilaian, untuk mengidentifikasi penilaian peran Lurah Summersari; (4) Patokan, untuk mengetahui patokan atau standar penentuan

keberhasilan pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari; serta (5) Sanksi, untuk menggali sanksi atau konsekuensi jika Lurah Summersari tidak mampu memenuhi harapan atau bahkan gagal dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Methods

Penelitian saat ini merupakan penelitian berjenis kualitatif guna memahami secara menyeluruh mengenai kepala kelurahan sebagai subjek dan perannya sebagai objek penelitian. Penelitian ini berlokasi di Kantor Kelurahan Summersari, Jalan Bendungan Sigura-gura Belakang, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Propinsi Jawa Timur. Wilayah Kelurahan Summersari dikelilingi oleh beberapa kampus negeri dan swasta, antara lain: Universitas Brawijaya (UB), Universitas Negeri Malang (UM), Institut Teknologi Nasional (ITN), Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), serta Kampus Pusat Wearnes *Education Center*. Sebagian besar penduduk Kelurahan Summersari bekerja atau memiliki

usaha di bidang jasa, seperti: rumah kos, *laundry*, fotokopi, warung makan dan usaha jasa lainnya. Namun demikian, masih terdapat warga miskin di kelurahan ini. Pemerintahan Kelurahan Summersari terdiri dari 10 orang, yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, tiga orang kepala seksi, serta lima orang staf kelurahan. Penelitian ini mengambil tempat di kelurahan ini karena permasalahan pelayanan SKTM yang sejak lama tidak mampu ditingkatkan oleh pegawai, sehingga diperlukan campur tangan dari kepala kelurahan.

Penelitian ini mengumpulkan data primer berupa kata-kata dan gambar-gambar dari wawancara bersama informan, observasi langsung dan dokumentasi yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Selain itu, penelitian ini juga mengumpulkan data sekunder berupa gambar-gambar dan kata-kata dari Kantor Kelurahan Summersari, berupa: Daftar Warga Tidak Mampu, Persyaratan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, serta Prosedur/Alur Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu. Data-data tersebut diperoleh melalui teknik

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti sendiri telah melakukan wawancara langsung semi-terstruktur bersama dengan 7 (tujuh) informan, yang terdiri atas: satu orang lurah, satu orang kepala seksi pemberdayaan, satu orang petugas pelayanan, satu orang ketua RT, satu orang ketua RW, dan dua orang masyarakat kurang mampu. Peneliti menentukan para informan ini berdasarkan pertimbangan (*purposive sampling*) yakni pihak yang menerima langsung pelayanan SKTM dari Kelurahan Summersari dan pihak yang menjabat sebagai penanggung jawab atau sebagai petugas pemberi pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari. Pertanyaan dalam wawancara penelitian ini dipandu dengan pedoman wawancara (*interview guide*), yang secara garis besar menanyakan tentang peran lurah berdasarkan pengalaman Bapak Lurah Summersari sendiri dan pendapat terbuka dari pegawai dan perangkat RT/RW di Kelurahan Summersari, serta pendapat warga masyarakat mengenai peran lurah dan kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari yang pernah

masyarakat sendiri rasakan. Peneliti merekap hasil wawancara dari rekaman alat rekam ponsel pintar selama proses wawancara berlangsung. Sedangkan observasi dalam penelitian ini telah dilakukan oleh peneliti sendiri dengan melihat secara langsung proses pelayanan SKTM di Kelurahan Sumbersari dan mencatat kegiatan yang diamati dengan alat tulis. Untuk dokumentasi, secara primer peneliti sendiri telah memperolehnya bersamaan dengan kegiatan pengamatan di lapangan melalui tangkapan kamera telepon pintar, sedangkan secara sekunder peneliti sendiri telah mendapatkan dokumen-dokumen yang relevan dari petugas kelurahan. Peneliti menganalisis data-data yang telah diperoleh dengan menggunakan teknik kualitatif melalui tahapan-tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, kemudian penarikan kesimpulan dari data atau verifikasi data. Untuk mendapatkan kebenaran, peneliti selanjutnya menggunakan triangulasi teknik yakni memadukan dan memverifikasi informasi, keterangan dan fakta dari berbagai teknik

pengumpulan data dan sumber data yang ada. Pada akhirnya, dengan keabsahan data yang telah dilakukan, peneliti meyakini bahwa data-data yang telah didapatkan adalah sesuai dengan fakta-fakta di lapangan.

Result and Discussion

Penelitian saat ini menggunakan lima hal yang berhubungan dengan perilaku untuk mengeksplorasi peran lurah. Kelima hal sehubungan dengan peran adalah harapan (*expectation*), aksi (*action*), penilaian (*evaluation*), patokan (*prescription*), dan sanksi (*sanction*). Peran lurah dalam penelitian ini ditujukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni pelayanan SKTM berdasarkan lima dimensi. Kelima indikator berdasarkan konsep kualitas pelayanan publik dari Zeithaml, terdiri dari: dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian), dan dimensi *empathy* (perhatian tulus) (Hardiansyah, 2018). Hasilnya, penelitian ini dapat memberikan jawaban atas permasalahan peran

lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, utamanya Surat Keterangan Tidak Mampu. Surat keterangan ini dikeluarkan oleh pemerintah kelurahan untuk menyatakan bahwa seseorang atau suatu keluarga berada dalam kondisi ekonomi yang tidak mampu atau kurang mampu secara finansial atau memiliki kemampuan ekonomi yang rendah. Warga atau keluarga tidak mampu dapat menggunakan Surat Keterangan Tidak Mampu untuk berbagai keperluan administratif, seperti: pengajuan bantuan sosial, pendidikan gratis, keringanan biaya pendidikan, pengobatan murah, perawatan kesehatan, beasiswa, bantuan perumahan, atau jenis bantuan lainnya yang memerlukan bukti di atas kertas tentang keadaan keuangannya yang sulit. Jadi, surat keterangan ini memiliki satu fungsi dan banyak manfaat bagi masyarakat kelurahan yang berada dalam situasi ekonomi sulit agar tetap dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.

Penelitian saat ini telah dilaksanakan di Kantor Kelurahan Summersari. Pemerintah kelurahan ini dipimpin oleh seorang Lurah,

yang sekarang ini sudah masuk pada periode pimpinan ke-13 (2022 s.d. sekarang). Lurah memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan tugas pokok penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, serta melaksanakan urusan pemerintahan lain yang dilimpahkan oleh Walikota. Untuk menjalankan tugas dan fungsinya, Lurah Summersari dibantu oleh seorang Sekretaris Lurah. Urusan-urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di Kelurahan Summersari terbagi ke dalam beberapa seksi, yaitu: Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum yang dikepalai oleh seorang Kepala Seksi dengan dibantu oleh seorang Staf/Pelaksana, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan yang dikepalai oleh seorang Kepala Seksi dengan dibantu oleh seorang Staf/Pelaksana, serta Seksi Sarana dan Prasarana Umum yang dikepalai oleh seorang Kepala Seksi dengan dibantu oleh seorang Staf/Pelaksana. Pelaksanaan urusan di Kelurahan Summersari juga dibantu oleh dua orang Staf lainnya. Total penduduk di Kelurahan

Sumbersari berjumlah 8.902 jiwa. Dari jumlah ini, terdapat 76 orang yang masuk ke dalam Daftar Masyarakat Kurang Mampu.

Peran Lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Summersari berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian ini ialah memprioritaskan pemberian SKTM bagi masyarakat yang membutuhkan, khususnya untuk keringanan biaya sekolah, biaya rumah sakit, dan lain-lain, setelah masyarakat membawa pengantar RT/RW dan petugas memverifikasi tujuan penggunaan SKTM. Setelah terverifikasi, Lurah mengambil keputusan akhir melalui pemberian tanda tangan yang saat ini sudah bersifat elektronik (*barcode*) sebagai bentuk pengesahan surat sehingga proses administrasi lebih cepat dan tepat. Selanjutnya, dalam perannya, Lurah sudah menunjukkan kepemimpinan yang responsif, cepat, tepat, efisien, dan mengutamakan pelayanan yang ramah dan tanggap terhadap warga dalam proses penanganan SKTM dan mengarahkan petugasnya untuk

memeriksa kelengkapan dokumen sebelum proses pengajuan yang lebih jelas dan cepat dilanjutkan. Dari temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Lurah Summersari memiliki dua peran, yaitu: yang pertama, memberikan prioritas, dan yang kedua, melaksanakan kepemimpinan.

Peran pertama yang dijalankan oleh Lurah Summersari yakni memberikan prioritas pelayanan SKTM bagi masyarakat miskin disebut sebagai peran eksekutor. Dalam peran eksekutor, Lurah melaksanakan tugas dan fungsinya, serta menjalankan kebijakan pemerintah melalui tindakan administratif yang mengikat. Dalam hal pelayanan SKTM, Lurah Summersari telah menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan publik, khususnya bagi warga masyarakat di Lingkungan Kelurahan Summersari yang kurang mampu secara finansial agar dapat memenuhi kebutuhannya dan keluarganya. Misalnya, untuk mendapatkan keringanan biaya sekolah untuk anak-anak warga miskin dan keringanan biaya rumah

sakit untuk warga miskin dan keluarganya. Dalam pelayanan SKTM, tindakan eksekusi tertinggi berada di tangan Lurah karena Lurah merupakan pejabat yang memberikan legitimasi akhir dari seluruh proses pelayanan publik. Melalui legitimasi ini, produk pelayanan SKTM menjadi bersifat final dan mengikat. Dengan demikian, Lurah Summersari telah menjalankan peran eksekutor karena pelayanan SKTM telah terselenggara dengan memberikan prioritas pada masyarakat yang tidak mampu secara finansial, sesuai dengan standar pelayanan SKTM yang jelas dan Lurah memberikan pengesahan terhadap produk layanan sehingga berkekuatan hukum tetap.

Peran kedua yang dijalankan oleh Lurah Summersari adalah melaksanakan kepemimpinan yang responsif. Peran kepemimpinan ini disebut sebagai peran direktor, yang penting untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam gaya kepemimpinan direktif, pemimpin hanya memberikan perintah kepada bawahannya untuk melaksanakan seluruh pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pemimpin (Olivianti

& M. Kolopaking, 2015). Sebagai seorang direktor, Lurah Summersari berperan lebih kuat dalam aspek responsivitas pelayanan publik. Peran ini tercermin dalam berbagai upaya meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan ketepatan pelaksanaan kerja petugas pelayanan, seperti melayani dengan ramah, jelas, dan sesuai prosedur karena petugas dan masyarakat harus mengikuti proses dan alur pelayanan publik. Lebih lanjut dalam hal pelaksanaan kepemimpinan direktif yang responsif, Lurah Summersari memberikan arahan langsung kepada petugas pelayanan agar memeriksa dokumen pengajuan SKTM secara cepat dan memastikan bahwa pelayanan SKTM dilakukan secara ramah dan mudah dipahami oleh warga. Di Kelurahan Lenteng Agung dimana Lurah juga menerapkan gaya kepemimpinan direktif sebagaimana hasil tanggapan responden sebesar 27% menyatakan bahwa gaya kepemimpinan direktif lebih dominan diterapkan dalam kegiatan yang berhubungan dengan pendelegasian tugas dari Lurah kepada pegawai (Olivianti & M.

Kolopaking, 2015). Gaya kepemimpinan direktif dapat didukung oleh sikap tegas seorang Lurah dan pendelegasian tugas sesuai dengan pembagian pekerjaan dan kemampuan pegawai dalam bekerja sehingga pegawai juga meyakini bahwa Lurah memiliki kemampuan untuk mendelegasikan tugas sesuai dengan kemampuan pegawainya yang berkaitan dengan tujuan, visi, serta misi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, hasil penelitian peran Lurah Summersari dengan gaya kepemimpinan Lurah Lenteng Agung berjalan selaras karena dalam kegiatan pelayanan, Lurah di kedua kelurahan itu menginginkan adanya kenyamanan sehingga masyarakat dapat merasakan dan menilai kualitas pelayanan kelurahan.

Kedua peran (eksekutor dan direktor) yang telah dijalankan oleh Lurah Summersari dapat meningkatkan kualitas pelayanan SKTM pada saat ini karena dari dua dimensi yakni ketanggapan (*responsiveness*) dan kehandalan (*reliability*), proses pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, responsif, dan berkeadilan. Dalam hal

kehandalan, peningkatan kualitas pelayanan SKTM dapat terjadi karena Lurah memprioritaskan pelayanan SKTM secara tepat dan responsif untuk warga miskin. Sedangkan dalam hal ketanggapan, pelayanan SKTM pada saat ini lebih menunjukkan ketanggapan yang baik karena pelayanan dapat berjalan lebih cepat jika dibandingkan dengan masa sebelumnya yang lebih lambat karena masih manual. Dalam hal kecepatan proses, waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan tanda tangan dari Lurah merupakan langkah penting dalam penerbitan SKTM dan proses pengesahan ini mempengaruhi waktu penerbitan SKTM di masing-masing wilayah (Ego & Saipul, 2025). Di Kelurahan Summersari, pelayanan SKTM yang lebih cepat tanggap dapat terjadi karena Lurah dapat mengarahkan petugas untuk cepat memverifikasi berkas atau dokumen pengajuan dan Lurah juga dapat memanfaatkan kemajuan teknologi melalui tanda tangan *barcode* sehingga produk pelayanan berupa selebar kertas dapat diterima oleh masyarakat dengan lebih cepat pula, yakni dalam

satu hari kerja. Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang meneliti faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi, maksimalnya indikator kehandalan (*reliability*) yang disebabkan oleh kecermatan, kapabilitas, serta keahlian petugas dengan didukung oleh dorongan berbentuk semangat ataupun motivasi kerja guna memberi pelayanan masyarakat diantara sesama pegawai ataupun atasan yakni Lurah kepada para pegawai di Kantor Kelurahan Pulang Pisau (Pasaribu, 2024). Hal ini berarti bahwa dimensi *reliability* dapat berjalan baik ataupun meningkat bukan hanya dikarenakan kemampuan petugas semata-mata dalam memberikan pelayanan SKTM secara akurat dan terpercaya tetapi juga dikarenakan dorongan yang diberikan oleh Lurah. Merujuk pada pengurusan SKTM di Kelurahan Gurabati, Kepala Kelurahan berperan penting dalam memastikan proses berjalan lancar sehingga semua masyarakat merasa puas (Ismail, Yahya, & Alwi, 2025). Dengan begitu, Lurah yang menjalankan peran pentingnya dalam pelayanan

SKTM tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri tetapi juga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKTM yang telah diberikan.

Guna mengeksplorasi lebih dalam mengenai peran Lurah Summersari dalam meningkatkan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, lima indikator peran dapat digunakan. Indikator pertama ialah harapan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa harapan Lurah terhadap SKTM sendiri ialah dapat membantu apa yang diperlukan masyarakat dalam ketidakmampuan finansial. Harapan pegawai agar Lurah dapat segera memberikan tanda tangan setelah seluruh dokumen diverifikasi dan dinyatakan siap agar pelayanan kepada warga dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih efisien. Harapan perangkat RT/RW kepada Lurah sudah berjalan baik sesuai dengan prosedur pelayanan di kelurahan yang juga sudah baik dan Lurah menerima warga yang sudah direkomendasikan dari RT. Harapan warga miskin sendiri terhadap peran

Lurah ialah agar mempermudah pelayanan kepada masyarakat dan melayani dengan semestinya sesuai dengan prosedur yang jelas dan penjelasan yang terperinci agar masyarakat bisa memahami proses yang harus dilalui, sedangkan harapan warga miskin terhadap kualitas pelayanan SKTM ialah lebih dipermudah, lebih cepat, dan lebih transparan dan lebih ditujukan kepada warga yang benar-benar membutuhkan. Dari temuan-temuan tersebut, terdapat harapan terhadap peran lurah dan kualitas pelayanan. Harapan terhadap peran Lurah Summersari sudah tercapai karena lurah menerima warga kurang mampu yang telah direkomendasikan oleh pihak RT/RW untuk mendapatkan pelayanan SKTM dan lurah menyelenggarakan pelayanan SKTM dengan baik sesuai prosedur sehingga SKTM dapat membantu kebutuhan masyarakat tersebut. Selanjutnya, ada harapan supaya kualitas pelayanan SKTM lebih meningkat yakni pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih efisien, penjelasan yang diberikan lebih terperinci, proses pelayanan

lebih mudah dan cepat, serta pelayanan lebih tepat sasaran untuk masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Hasil penelitian di Kelurahan Summersari ini sejalan dengan hasil studi terdahulu yang menyatakan harapan terutama dalam pengurusan dokumen SKTM di Kelurahan Gurabati ke depan adalah peningkatan kualitas pelayanan agar semakin banyak masyarakat yang dapat merasakan kemudahan (Ismail, Yahya, & Alwi, 2025). Sehingga, pemerintah kelurahan diharapkan agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama untuk aspek kemudahan (Ade Irma, 2022). Salah satu solusinya ialah dengan merancang dan melakukan perawatan berkala Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan lokal berbasis *web* pada perangkat komputer pengguna yang dapat menghasilkan Surat Keterangan Tidak Mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan, untuk menyatakan bahwa seseorang atau keluarga tidak mampu secara ekonomi, secara lebih mudah dan efisien (Ismail & KH, 2023). Solusi

lain supaya masyarakat dapat menerima informasi pelayanan SKTM dengan lebih baik lagi ialah dengan menyampaikan informasi dari kelurahan secara transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, seperti: pengumuman di papan informasi RT, pertemuan langsung, atau grup WhatsApp untuk memastikan bahwa semua warga, terutama yang membutuhkan, mengetahui cara mengurus SKTM dan persyaratan yang diperlukan (Ego & Saipul, 2025).

Indikator kedua ialah aksi. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa aksi Lurah antara lain: memastikan masyarakat rentan dengan prioritas kesehatan dan ekonomi didahulukan dalam pelayanan SKTM, menindaklanjuti rekomendasi RT/RW yang lebih paham dan tahu kondisi warga dan data orang-orang yang memang berhak atau benar-benar tidak mampu dari petugas pembantu yakni Ibu-Ibu PKK, mempercayai staf kelurahan dan jajaran RT/RW asalkan sudah ada tanda tangan dan

stempel RT/RW, memperkuat kerja sama antara lurah dengan RT/RW, memastikan semua pemangku kepentingan memiliki informasi yang jelas tentang prosedur dan persyaratan SKTM, mempermudah hal-hal yang merupakan kebutuhan atau berkaitan dengan surat-menyurat, menangani dokumen yang diperlukan dalam proses pengajuan dengan cepat, serta memastikan setiap warga dilayani dengan baik. Dari temuan-temuan tersebut, terdapat beberapa aksi yang sudah dilakukan oleh Lurah Summersari dalam menjalankan perannya dalam pelayanan SKTM. Sebagai eksekutor, Lurah Summersari melaksanakan aksi antara lain: mendahulukan masyarakat ekonomi rentan, menindaklanjuti rekomendasi RT/RW dan data dari Ibu-Ibu PKK, memberikan kepercayaan kepada staf kelurahan dan RT/RW, serta memperkuat kerja sama diantara perangkat kelurahan dengan RT/RW. Sementara itu, aksi memastikan informasi pelayanan, memudahkan pelayanan, mempercepat penanganan dokumen, serta memastikan pelayanan kepada warga berjalan

dengan baik merupakan peran Lurah Sumbersari sebagai direktor. Dalam sebuah organisasi, peran pemimpin sebagai pemberi arahan (*direction*) kepada para bawahannya tentu dibutuhkan untuk mencapai tujuan bersama, termasuk pula kelurahan sebagai organisasi pemerintah daerah yang paling dekat dengan masyarakat dan menjadi ujung tombak keberhasilan dalam pelayanan (Akmal et al., 2023). Dengan demikian, Lurah Sumbersari berhasil menunjukkan perannya melalui aksi yang telah dilakukan.

Indikator ketiga ialah penilaian. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penilaian Lurah sepenuhnya mendukung pemerintah demi masyarakat yang tidak mampu yang memerlukan SKTM untuk keperluan, seperti: BPJS, biaya sekolah, atau pengajuan beasiswa. Penilaian petugas ialah lebih kepada indikator untuk lurah menentukan seseorang yang tidak mampu yang didasarkan pada Surat Pengantar dari RT/RW dengan beberapa kriteria yang ditentukan, serta pendataan atau konfirmasi secara langsung terhadap

kondisi warga yang mengajukan SKTM. Penilaian perangkat RT/RW menunjukkan bahwa pengajuan SKTM sudah berhasil semua karena selama ini belum ada yang ditolak oleh lurah dan Lurah merupakan orang yang bertanggung jawab. Penilaian masyarakat terhadap peran Lurah ialah sudah baik karena sekarang prosesnya lebih cepat untuk penandatanganan surat menggunakan tanda tangan elektronik dibandingkan bulan lalu yang masih manual dan Lurah bersikap responsif dengan memastikan proses pelayanan berjalan lancar, sedangkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKTM ialah proses pengajuannya lancar, masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan yang efisien, penuh keramahan, adil, dan tepat sasaran sehingga kualitas layanan ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi. Dari temuan-temuan tersebut, terdapat penilaian untuk peran lurah dan penilaian untuk kualitas pelayanan SKTM. Lurah, staf, perangkat RT/RW, dan masyarakat Kelurahan Sumbersari memberikan penilaian baik bagi peran lurah

karena dukungannya pada kebijakan pemerintah bagi warga kurang mampu, caranya menentukan warga yang mendapat prioritas pelayanan SKTM, sifat bertanggung jawab yang dimilikinya, dan sikap responsif yang ditunjukkannya. Sementara itu, penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari juga baik sehingga kualitas ini perlu dipertahankan agar tetap baik atau ditingkatkan agar dapat menjadi lebih baik lagi karena pelayanan saat ini sudah berjalan dengan lancar, efisien, penuh keramahan, tepat sasaran, dan adil. Hasil penilaian masyarakat Summersari terhadap kualitas pelayanan SKTM sejalan dengan hasil studi di Kantor Kelurahan Talise yang menilai bahwa kecepatan pelayanan sudah cukup walaupun lambat, hal itu disebabkan oleh masyarakat yang belum lengkap persyaratan yang diminta. Ketepatan pelayanan juga sudah cukup, hanya saja biaya pelayanan yang diminta kadangkala berubah-ubah. Keadilan pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat juga sudah cukup

dengan tidak pilih kasih dan tidak diskriminasi (Ade Irma, 2022).

Indikator keempat ialah patokan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa patokan pelayanan menurut Lurah ialah setelah pandemi COVID-19, banyak orang mengalami kesulitan ekonomi yang menyebabkan peningkatan permohonan SKTM. Menurut pegawai dan perangkat RT/RW, aparat kelurahan berusaha membantu masyarakat dengan memberikan kemudahan pengurusan SKTM dengan menggunakan aplikasi dan tanda tangan elektronik sehingga masyarakat langsung dilayani pada hari yang sama dan kualitas pelayanan SKTM bergantung pada data dari Ibu-ibu PKK yang rutin mengunjungi lokasi warga sehingga proses pengajuan bisa lebih tepat sasaran, serta evaluasi rutin yang diadakan di kelurahan setiap tahun pada bulan Desember sehingga penduduk baru yang memerlukan dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan SKTM melalui RT dan semua pengajuan diterima dengan baik, diproses dengan cepat,

kemudian disahkan di kelurahan setelah mendapat pengantar dari RT/RW yang sesuai. Menurut masyarakat, ada pedoman atau prosedur yang jelas, tidak sulit, dan mudah diikuti dalam pelayanan SKTM yakni yang pertama harus ada surat pengantar dari RT/RW, untuk selanjutnya langsung datang ke kelurahan. Menurut masyarakat, patokan atau standar pelayanan SKTM lancar dan proses pengajuan selesai dengan cepat dan tepat, yang menjadi tolak ukur pelayanan SKTM yaitu harus transparan dan adil, proses pengajuan tidak membedakan antara warga yang satu dengan yang lainnya, warga yang memenuhi kriteria berhak mendapatkan pelayanan yang sama, cepat dan tepat waktu. Dari temuan-temuan tersebut, patokan hanya ditekankan pada kondisi sosial-ekonomi masyarakat dan kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari. Dari segi patokan kondisi sosial-ekonomi, semakin banyak masyarakat di Kelurahan Summersari yang mengalami kesulitan ekonomi karena terdampak pandemi sehingga jumlah warga

kurang mampu yang mengajukan pengurusan SKTM hingga kini juga semakin banyak. Dari segi patokan kualitas pelayanan SKTM, Pemerintah Kelurahan Summersari berpatokan pada beberapa hal. Pertama, data warga miskin atau kurang mampu yang didapat dari Ibu-ibu Kader PKK yang rutin berkunjung ke tempat-tempat warga sehingga proses pengajuan SKTM bisa tepat sasaran. Kedua, rekomendasi dari RT untuk warga yang membutuhkan, termasuk pula untuk warga baru yang pengajuan SKTM untuk warga baru juga bisa dilakukan melalui RT. Ketiga, prosedur pelayanan, yang mana Pemerintah Kelurahan Summersari telah berusaha untuk membantu warga kurang mampu dengan memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan pengurusan SKTM agar tetap sesuai dengan prosedur. Sehubungan dengan makna miskin, pengguna pelayanan kesehatan masyarakat miskin non-kuota membaginya ke dalam dua kategori, yaitu: satu, ketiadaan pekerjaan, dan dua, ketidakmampuan memenuhi kebutuhan kesehatan (Kustanto &

Anindita, 2020). Sehingga, dari indikator ke-satu, ketiadaan pekerjaanlah yang menjadikan seseorang dikatakan miskin yang pastinya juga menyebabkan seseorang tidak dapat memiliki penghasilan. Dari indikator ke-dua, seseorang yang dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari, tetapi tidak dapat memenuhi kebutuhan akan kesehatan, maka dapat dikatakan miskin. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Layanan untuk mendapatkan SKTM yang biasa diterapkan di kelurahan, masyarakat yang memperoleh SKTM harus keluarga tidak mampu yang dalam penetapannya, pihak RT/RW sampai dengan lurah dapat berpedoman pada kriteria miskin menurut standar Badan Pusat Statistik (BPS) (Libra & Arifalina, 2018). Oleh karena itu, Lurah dan perangkat Kelurahan Summersari seharusnya tidak hanya mempercayai data yang diberikan oleh Ibu-ibu PKK sebagai patokan pemberian pelayanan SKTM, tetapi juga perlu mengkoscek lagi data itu dengan kriteria miskin dari BPS atau instansi lain sesuai dengan kebutuhan warga, apakah ingin mendapatkan

bantuan hukum, keringanan biaya sekolah dan rumah sakit supaya warga kurang mampu yang menerima bantuan berupa SKTM dapat lebih tepat sasaran.

Indikator kelima ialah sanksi. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sanksi menurut Lurah jika pelayanan di kelurahan kurang maksimal, baik staf maupun Lurah sendiri akan dapat teguran dan sanksi yang tidak berat dari Pemerintah Kota Malang. Menurut pegawai, sanksi di dalam pemerintahan ialah masyarakat yang kadang-kadang atau biasanya komplain kalau pelayanan tidak sesuai, namun tidak ada sanksi sementara ini karena Lurah selalu menjalankan perannya dengan baik. Menurut perangkat RT/RW, Lurah memberikan peringatan kepada aparatur di bawahnya sehingga jika ada kendala, solusi bisa diberikan dan biasanya, sanksi diberikan dari atasan Lurah. Menurut masyarakat, sanksi terhadap Lurah dan pelayanan SKTM tidak ada. Menurut peraturan dalam UU 24/2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Lurah

yang tidak melaksanakan tugas dan kewenangannya sesuai ketentuan, termasuk dalam hal menerbitkan surat keterangan secara tidak sah, dapat dikenakan sanksi administratif, sanksi pidana, dan/atau denda dengan jumlah nominal tertentu yang diberikan oleh Presiden. Dari temuan-temuan tersebut, terdapat sanksi berupa teguran lisan dari atasan, serta hukuman yang bersifat administratif ataupun pidana jika Lurah Summersari kurang maksimal dalam menjalankan perannya, termasuk pula dalam pelayanan SKTM. Secara pendekatan yuridis-normatif, pemberlakuan ketentuan-ketentuan pidana penjara dan pidana denda, sesuai dengan jenis-jenis tindak pidana yang terbukti di pengadilan dilakukan oleh pejabat pada penyelenggara dan instansi pelaksana dipidana dengan ditambah satu pertiga atau sesuai dengan ketentuan-ketentuan perundang-undangan (Cabrera Marino, 2018); (Hinonaung et al., 2020). Masih secara pendekatan yuridis-normatif, jenis tindak pidana di bidang administrasi kependudukan yang dapat dikenakan sanksi pidana

apabila dilakukan oleh pejabat pada penyelenggara dan instansi pelaksana, meliputi tindakan dengan sengaja melakukan pemalsuan surat dan/atau dokumen atau mengubah, menambah, atau mengurangi isi elemen pada data dokumen kependudukan (Hinonaung et al., 2020); (Cabrera Marino, 2018). Meskipun terdapat berbagai jenis sanksi bagi para pejabat publik yang sengaja lalai dalam menjalankan tugas dan fungsinya, dalam penelitian ini Lurah Summersari belum terbukti pernah mendapatkan salah satu dari sanksi-sanksi itu karena dianggap dapat selalu menjalankan perannya dengan baik.

Conclusion

Berdasarkan hasil atau temuan dan pembahasan dalam penelitian saat ini, dapat disimpulkan bahwa Lurah Summersari memiliki dua peran, antara lain: peran eksekutor dan peran direktor. Dengan peran-peran yang dijalankan oleh Lurah, kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari saat ini dapat meningkat dari dimensi kehandalan dan ketanggapan. Dari dimensi

kehandalan, petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan SKTM kepada warga miskin secara tepat dan akurat, sedangkan dari dimensi ketanggapan, warga miskin dapat mengikuti proses pelayanan dan menerima produk pelayanan SKTM dengan lebih cepat hingga satu hari kerja saja. Lebih lanjut, dari sisi harapan, Lurah Summersari telah menunjukkan peran yang sesuai dengan harapan, namun kualitas pelayanan SKTM di sana diharapkan lebih meningkat dari berbagai aspek. Dari segi aksi, Lurah Summersari berhasil menunjukkan perannya melalui beberapa aksi yang telah dilakukannya saat ini. Dari aspek penilaian, baik peran lurah maupun kualitas pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari sudah dinilai baik oleh banyak pihak. Dari sisi patokan, Pemerintah Kelurahan Summersari berpatokan pada data warga miskin dari Ibu-ibu PKK, rekomendasi warga kurang mampu dan warga baru yang membutuhkan SKTM dari RT/RW, serta prosedur layanan untuk menyelenggarakan pelayanan SKTM. Terakhir, dari segi sanksi, terdapat berbagai jenis sanksi

jika Lurah Summersari kurang maksimal dalam menjalankan perannya dalam pelayanan SKTM.

Dari kesimpulan yang ada, peneliti dapat memberikan saran kepada Pemerintah Kelurahan Summersari untuk mempertahankan atau lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan SKTM. Pemerintah perlu memberikan kemudahan, ketepatan sasaran, dan keefisienan pelayanan SKTM dengan merancang dan melakukan perawatan berkala suatu sistem informasi lokal berbasis *web* yang berguna untuk pelayanan administrasi kependudukan sehingga harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan SKTM saat ini untuk pelayanan yang terjaga kualitasnya atau yang diharapkan dapat meningkat menjadi lebih baik ke depannya dapat terwujud. Pemerintah juga perlu memberdayakan perangkat RT/RW untuk bekerja sama dengan masyarakat supaya masyarakat dapat menerima informasi pelayanan SKTM dengan lebih baik lagi dan informasi dari kelurahan tersebut dapat disampaikan secara transparan dan mudah dipahami oleh

masyarakat melalui bermacam-macam saluran komunikasi yang dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat, terutama warga kurang mampu dan warga baru yang membutuhkan. Agar penyelenggaraan pelayanan SKTM di Kelurahan Summersari lebih tepat sasaran, Pemerintah perlu melakukan pengecekan ulang data warga miskin dari Ibu-ibu PKK dan rekomendasi warga lama atau baru yang kurang mampu dari perangkat RT/RW dengan menggunakan kriteria miskin dari BPS atau instansi lainnya yang sesuai dengan kebutuhan warga.

References

- Ade Irma. (2022). Kualitas Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Talise Kecamatan Mantikulore Kota Palu. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2675–2688. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.476>
- Akmal, A. N., Gumilar, G. G., Panji, M., & Santoso, T. (2023). Peran Lurah Dalam Mengurangi Patologi Birokrasi (Studi Peningkatan Kualitas Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Bahagia Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(1), 4521–4530. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Cabrera Marino, K. M. (2018). Pemberlakuan Ketentuan-Ketentuan Pidana Di Bidang Administrasi Kependudukan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. *Lex Privatum*, 5(10).
- Devlin Harnedicta Fajriyah, E. I. (2023). Peran Lurah Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(01), 89–97.
- Ego, E., & Saipul, S. (2025). Implementasi Kebijakan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu Tingkat Rukun Tetangga 007 Jalan Borneo Kecamatan Jekan Raya Kelurahan Palangka Kota Palangka Raya (Studi Komparatif RT 004 Jalan Bukit Raya Kecamatan Jekan Raya Kelurahan Palangka Kota Palang. *FUTURE ACADEMIA: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 319–329. doi:<https://doi.org/10.61579/future.v3i1.360>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.

- Hinonaung, K., Lembong, J., & Muaja, H. S. (2020). Ketentuan Pidana Di Bidang Administrasi Kependudukan Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. In *Lex Privatum: Vol. Viii* (Issue 4). 22(4), 272–281. <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i4.2398>
- Ismail, S. H., Yahya, M. T., & Alwi, Z. R. (2025). Peran Kepala Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Gurabati. *Garolaha Social Humaniora Journal*, 6-13. Retrieved from <https://ejournal.sangadjimediapublishing.id/index.php/gshj/article/view/170>
- Ismail, S., & KH, M. (2023). Analisis Kebutuhan dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan di Kelurahan Paropo. *Journal of Digital Ecosystem for Natural Sustainability (JoDENS)*, 58-63. doi:<https://doi.org/10.63643/jodens.v3i2.187>
- Kustanto, M., & Anindita, A. (2020). Reproduksi Makna Miskin dalam Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Non Kuota di Kabupaten Sidoarjo. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(4), 272–281. <https://doi.org/10.22435/hsr.v22i4.2398>
- Libra, R., & Arifalina, W. (2018). Penyalahgunaan Surat Keterangan Tidak Mampu Sebagai Syarat Penerima Bantuan Hukum di Riau. *Jurnal Hukum Respublica*, 16(2), 350–363. <https://doi.org/10.31849/respublica.v16i2.1445>
- Pasaribu, M. I. (2024). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Pisang Pisau. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 742-750. doi:<https://doi.org/10.34128/jra.v7i3.456>
- Putra, R., Cikusin, Y., & Sunariyanto, S. (2022). Peran Aparat Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Sumbersari Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*, 16(5), 60-63. Retrieved from <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/15379>
- Suhardono, E. (2018). *Teori Peran, Konsep, Derivikasi dan Implikasinya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ngadirin. (2020). Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Concong Luar

Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir. *Map (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 4(4).

Nimas Arum P.S., & Mawar Mawar. (2023). Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kedaung Kota Tangerang Selatan. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan*, 3(4).
<https://doi.org/10.55606/cendikia.v3i4.2050>

Olivianti, B., & M. Kolopaking, L. (2015). Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan (Studi di Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan). *Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 2(3).
<https://doi.org/10.22500/sodalit.y.v2i3.9421>

Wibowo, T. Susilo. A. W. Y. (2017). Analisa Pengaruh Kepemimpinan Publik Dan Masyarakat Progresif Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Dukuh Menanggal Kota Surabaya. *Majalah Ekonomi*, 22(2).

Yopiannor, F. Z., & Romadhan, A. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan

Tidak Mampu di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 32–37.
<https://doi.org/10.33084/restorica.v3i2.733>.

Profile

Noora Fithriana adalah seorang Dosen Biasa pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi di Kota Malang.

Merniyarsih Tatu Rija adalah seorang Mahasiswa pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi di Kota Malang.

Ronny Ersya Novianto Putra adalah seorang Dosen dengan Tugas Tambahan sebagai Sekretaris pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi di Kota Malang.

Firman Firdausi adalah seorang Dosen pada Program Studi Administrasi Publik dengan Tugas Tambahan sebagai Wakil Dekan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi di Kota Malang.