

## RINGKASAN

Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen”. Perumusan Masalah yang diajukan adalah : bagaimana kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen dengan sasaran penelitian adalah pegawai kantor Kelurahan Wonokriyo dan masyarakat pengguna SKTM. Adapun tujuan penelitian ini untuk menjelaskan dan mendeskripsikan Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen.

Pemilihan informan menggunakan Teknik “*Purposive Sampling*” dalam penelitian , peneliti cenderung memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam.

Berdasarkan pembahasan pada hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen berikut :

1. Aspek Transparansi : Pada aspek ini waktu pelaksanaannya cukup bagus namun dari pihak masyarakat kurang memahami prosedur dan persyaratan karena belum ada web khusus untuk mengakses prosedur dan persyaratan.
2. Aspek Akuntabilitas : Pada aspek ini pelayanan dikantor kelurahan Wonokriyo sudah memiliki standar pelayanan ssesuai dengan peraturan yang ada.
3. Aspek Kondisional : Dalam layanan sudah melaksanakan pelayanan yang terbaik ,mampu menampung setiap aspirasi dari masyarakat dan menjadikan acuan meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Aspek Partisipatif : Masyarakat diibatkan dalam semua kegiatan,program, perencanaan dengan timbal baliknya berupa dukungan oleh masyarakat namun ada yang tidak aktif dalam pelaksanaannya.
5. Aspek Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Dalam pelaksanaan pelayanan telah memberikan pelayanan yang baik dan ramah tidak ada perbedaan perlakuan dan memiliki kesadaran akan tanggungjawab sebagai pemeberi layanan guna memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa implikasi sebagai berikut:

1. Belum adanya web khusus untuk mengakses prosedur persyaratan alangkah baiknya dibuat web khusus untuk mengakses prosedur dan persyaratan dan perlu diadakan sosialisasi khusus oleh pihak terkait kepada warga Desa Wonokriyo agar semua masyarakat tau bahwa telah ada web untuk mengakses persyaratan.
2. Kurangnya partisipasi aktif masyarakat Desa Wonokriyo dalam berbagai kegiatan, maka dipandang perlu untuk diadakan kegiatan/aktivitas yang bertujuan meningkatkan soft skill semisal pelatihan kewirausahaan

**Kata Kunci : Analisis, SKTM, Desa Wonokriyo**

## SUMMARY

This thesis is entitled "Analysis of the Quality of Service Certificate of Disability (SKTM) at the Wonokriyo Village Office, Gombong District, Kebumen Regency". The formulation of the problem posed is: how is the quality of service for Certificate of Disability (SKTM) at the Wonokriyo Village Office, Gombong District, Kebumen Regency. The research targets are Wonokriyo Village office employees and SKTM users. The purpose of this study is to explain and describe the Analysis of Service Quality for Certificate of Disability (SKTM) at the Wonokriyo Village Office, Gombong District, Kebumen Regency.

The selection of informants using the "Purposive Sampling" technique in research, researchers tend to choose informants who are considered to know and can be trusted to be a solid source of data and know the problem in depth.

Based on the discussion on the results of the study, several conclusions can be drawn about the Service Quality of the Certificate of Disability (SKTM) at the Wonokriyo Village Office, Gombong District, Kebumen Regency as follows:

1. Transparency aspect: In this aspect the implementation time is quite good, but the community does not understand the procedures and requirements because there is no special website to access the procedures and requirements.
2. Accountability aspect: In this aspect the service at the Wonokriyo sub-district office already has service standards in accordance with existing regulations.
3. Conditional Aspects: In the service has carried out the best service, able to accommodate every aspiration from the community and make reference to improve the quality of service.
4. Participatory Aspect: The community is involved in all activities, programs, planning with reciprocity in the form of support from the community but some are not active in their implementation.
5. Aspects of the Balance of Rights and Responsibilities: In the implementation of services, they have provided good and friendly services, there is no treatment discrimination and they have an awareness of their responsibilities as service providers in order to provide maximum service to the community.

Based on the conclusions above, the author proposes several implications as follows:

1. There is no special web to access the requirements procedure, it would be nice to create a special web to access the procedures and requirements and it is necessary to hold special socialization by related parties to the residents of Wonokriyo Village so that all people know that there is a web to access the requirements.
2. Lack of active participation of the Wonokriyo Village community in various activities, it is deemed necessary to hold activities / activities aimed at improving soft skills such as entrepreneurship training

**Keywords: Analysis, SKTM, Wonokriyo Villa**