

## ABSTRAK

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) merupakan jenis administrasi yang sering disebut oleh masyarakat umum. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa banyak orang yang tidak memiliki pilihan lain dan seringkali membutuhkan bantuan untuk berbagai administrasi, seperti program penguatan kelompok masyarakat dari pemerintah pusat dan kabupaten serta program Raskin, seperti yang terjadi di Desa Sidodadi. **Penelitian ini bertujuan** untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang. **Metode penelitian** yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml (2000). Teori Zeithaml digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan publik dalam 5 dimensi yaitu Dimensi Tangible atau Bukti Fisik, Dimensi Reliability atau Keandalan, Dimensi Responsiveness atau Daya Tanggap, Dimensi Assurance atau Jaminan, dan Dimensi Emphaty atau Empati. **Hasil penelitian** ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang sudah berjalan dengan baik dikarenakan terdapat 4 dimensi kualitas pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu Dimensi Tangible (Bukti Fisik), Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), Dimensi Assurance (Jaminan), dan Dimensi Emphaty (Empati), namun tetap harus ditingkatkan guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dari aparatur desa. Dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu Dimensi Reliability (Keandalan) dikarenakan kemampuan SDM dari aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan yang masih terbatas serta tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang pasti.

***Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Aparatur Desa, Surat Keterangan Tidak Mampu***

## ABSTRACT

A certificate of incapacity (SKTM) is one type of administration that is often referred to by the general public. This is due to the fact that many people have no other options and often need assistance for various administrations, such as community group strengthening programs from the central and district governments and the Raskin program, as is the case in Sidodadi Village. **The purpose of this study** is to describe the Quality of Service of the Village Apparatus in Issuing a Certificate of Incapacity in Sidodadi Village, Biru-Biru Sub-district, Deli Serdang Regency. This research uses a type of **qualitative research that is descriptive in nature**. The theory used in this research is Zeithaml's theory (2000). Zeithaml's theory is used in this study to assess the quality of public services in 5 dimensions, namely the Tangible Dimension or Physical Evidence, the Reliability Dimension or Reliability, the Responsiveness Dimension or Responsiveness, the Assurance Dimension or Guarantee, and the Emphaty Dimension or Empathy. **The results of this study** has been running well because there are 4 dimensions of service quality that have been implemented well, namely the Tangible Dimension (Physical Evidence), the Responsiveness Dimension (Responsiveness), the Assurance Dimension (Guarantee), and the Emphaty Dimension (Empathy), but it still has to be maintained and improved quality of service from village officials. The dimension that has not worked well is the Reliability Dimension due to the limited ability of human resources in the apparatus to use service tools and the absence of definite Standard Operating Procedures (SOP).

***Keywords: Quality, Village Apparatus Services, Certificate of Incapacity***