

SKRIPSI

DINAMIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KELURAHAN KUALA PEMBUANG II KABUPATEN SERUYAN

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



**SAID GILANG AKBAR
NIM. 2110411310026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PROGRAM INIKAH PENDAMPINGKU
(IMBAH NIKAH PENGANTIN DAPAT ANAM BUTING DOKUMEN)
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BARABAI**

- A. Nama Mahasiswa : Said Gilang Akbar NIM : 2110411310026
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 14 November 2024
- C. Tim Penguji

a. Ketua

(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA)

(.....)

NIP. 197303162005011001

b. Sekretaris

(Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP)

(.....)

NIP. 198708222020122010

c. Anggota

(Sugiannor, S.Sos., M.AP)

(.....)

NIP. 198903062022031005

Banjarmasin, November 2024

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Koordinator Program Studi Adm. Publik



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002

LEMBAR BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Empat Belas bulan November tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 5781/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 11 November untuk menguji skripsi :

Nama : Said Gilang Akbar
NIM : 2110411310026
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Dinamika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pemuang II Kabupaten Seruyan

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.30 wita s/d selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 14 November 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Said Gilang Akbar

1. ketua : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos,
MPA

2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP

3. Anggota : Sugiannor, S.Sos, M.AP

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Said Gilang Akbar
NIM : 2110411310026
PRODI : Administrasi Publik
Alamat : Jl. Pelantan Raya RT.028 RW.001 Kelurahan Kuala
Pembuang II Kecamatan Seruyan Hilir Kabupaten Seruyan
Provinsi Kalimantan Tengah
No HP/WA : 082195811098

Dengan ini saya menyatakan tidak pernah meminjam buku (pustaka) milik perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dengan surat pernyataan dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Desember 2024

Hormat saya,



Said Gilang Akbar

NIM. 2110411310026

ABSTRAK

Said Gilang Akbar, 2110411310026, 2024. Dinamika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan. Dibawah bimbingan M. Riduansyah Syafari.

Kelurahan Kuala Pembuang II adalah tempat melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, salah satunya pelayanan pada pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Penelitian ini bertujuan untuk (1) menemukan dinamika pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), (2) kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), (3) menemukan faktor penghambat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diambil dari hasil wawancara dengan informan dan dokumentasi sesuai objek penelitian dan pengolahan data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) dinamika pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan berupa transformasi aspek teknologi, (2) Kualitas Pelayanan dalam pembuatan surat Keterangan Tidak Mampu sudah cukup baik tetapi belum maksimal, (3) Faktor penghambat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan terdiri dari (a) ketidakadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), (b) koneksi internet yang sering gangguan, (c) kurang sosialisasi dalam pembuatan surat khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Saran dari penelitian ini Kelurahan Kuala Pembuang II melakukan pelatihan kepada pegawai dan mengembangkan sistem teknologi informasi serta melakukan evaluasi dan survei kepuasan masyarakat. Selain itu, lebih aktif dalam mensosialisasikan kebijakan pelayanan dalam persyaratan surat salah satunya pada pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan mempercepat pengajuan Standar Pelayanan Operasional (SOP) agar layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan.

Kata Kunci : *Dinamika, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)*

ABSTRACT

Said Gilang Akbar, 2110411310026, 2024. Dynamics of Public Services in Making a Certificate of Incapacity (SKTM) in Kuala Pembuang II Village, Seruyan Regency. Under the guidance of M. Riduansyah Syafari.

Kelurahan Kuala Pembuang II is a place to carry out public services in the field of population administration, one of which is the service of making a Certificate of Incapacity (SKTM). This research aims to (1) find the dynamics of public services in making Certificate of Incapacity (SKTM), (2) the quality of service in making Certificate of Incapacity (SKTM), (3) find inhibiting factors in making Certificate of Incapacity (SKTM).

The research method used is a qualitative method with descriptive qualitative research type. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data sources were taken from interviews with informants and documentation according to the object of research and data processing by means of data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of this study indicate that: (1) the dynamics of public services in making Certificate of Incapacity (SKTM) in Kuala Pembuang II Village, Seruyan Regency in the form of transformation of technological aspects, (2) Service Quality in making Certificate of Incapacity is good enough but not yet optimal, (3) inhibiting factors in making Certificate of Incapacity (SKTM) in Kuala Pembuang II Village, Seruyan Regency consist of (a) the absence of Standard Operating Procedures (SOP), (b) internet connections that are often interrupted, (c) lack of socialization in making letters, especially Certificate of Incapacity (SKTM).

The suggestion from this research is that Kuala Pembuang II Village conducts training for employees and develops information technology systems and conducts evaluations and community satisfaction surveys. In addition, be more active in socializing service policies in letter requirements, one of which is the making of a Certificate of Incapacity (SKTM) and accelerate the submission of Operational Service Standards (SOP) so that the services provided are in accordance with service standards.

Keywords: Dynamics, Public Services, Certificate of Incapacity (SKTM)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Dinamika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Drs. Nurul Azkar, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.
5. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos., MPA selaku Dosen Pembimbing dan teman diskusi penulis yang telah membawa penulis 'tercebur' dan mengajarkan penulis untuk 'berenang' di lautan ilmu pengetahuan yang luas.
6. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Penguji 1 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
7. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku Penguji 2 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
9. Bapak Said Agusalm dan Ibu Nurun Azmy serta saudara kandung penulis Sarifah Rexsa Audia dan Sarifah Alinsia Dwi Anggi yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Salsa Putri Amalia yang telah memberikan bantuan, semangat, tempat berkeluh kesah, doa, dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat penulis dari OMARU yaitu Tri Rizky Maulana, Ibnu Sina, M. Ryan Saputra, Devito Alexander Sasalab, dan M. Akbar Gunawan yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

12. Seluruh informan khususnya pada pihak Kelurahan Kuala Pembuang II yang telah membantu dan menerima penulis dengan sangat baik dan ramah.
13. Teman-teman seperjuangan dari Program Studi Administrasi Publik angkatan 2021 yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan, dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan doa, semangat dan bantuan kepada penulis.

Banjarmasin, Juli 2024

Said Gilang Akbar

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Konsep Teoritis	25
2.2.1 Pandangan Administrasi Publik	25
2.2.2 Konsep Dinamika Pelayanan Publik	26
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik	28
2.2.4 Konsep Dimensi Pelayanan	29
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	31
2.2.6 Konsep Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	34
2.3 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	38
3.2 Tipe Penelitian	38
3.3 Lokasi Penelitian	39
3.4 Sumber Data dan Instrumen	39

3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Pengolahan Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
4.1 Gambaran Umum Penelitian	47
4.1.1 Profil Kantor Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan	47
4.1.2 Visi dan Misi.....	53
4.1.3 Maklumat Pelayanan	53
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
4.1.5 Struktur Organisasi	56
4.1.6 Jenis Pelayanan.....	57
4.2 Gambaran Umum Identitas Kependudukan Digital (IKD)	58
4.3 Uraian Temuan Penelitian	60
4.2.1 Dinamika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan	60
4.2.2 Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II.....	79
4.2.3 Faktor Penghambat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan	87
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	105
5.1 Analisis Dinamika Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan.....	105
5.2 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II.....	107
5.3 Faktor Penghambat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II Kabupaten Seruyan.....	111
BAB VI PENUTUP	114
6.1 Kesimpulan.....	114
6.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Penduduk Miskin Per RT Kelurahan Kuala Pembuang II	7
Tabel 1.2: Data Rekapitulasi SKTM Empat Tahun Terakhir (2021-2024)	9
Tabel 2.1: Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Peneliti	21
Tabel 3.1: Informan Penelitian	40
Tabel 4.1: Nama-Nama Lurah Kelurahan Kuala Pembuang II	48
Tabel 4.2: Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3: Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	50
Tabel 4.4: Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.5: Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Pokok	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1: Peta Kelurahan Kuala Pembuang II	47
Gambar 4.2: Kantor Kelurahan Kuala Pembuang II.....	48
Gambar 4.3: Struktur Organisasi Kelurahan Kuala Pembuang II.....	56
Gambar 4.4: Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kuala Pembuang II	61
Gambar 4.5: Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAMK)	64
Gambar 4.6: Ruang Pelayanan Kelurahan Kuala Pembuang II	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	122
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	127
Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	128
Lampiran 4 : Dokumentasi Peneliti Bersama Informan.....	129
Lampiran 5 : Sertifikat Plagiasi.....	133