

**SKRIPSI**

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KANTOR  
KELURAHAN AMPAH KOTA KECAMATAN DUSUN  
TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR**

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



**Jhayanty Adinda**  
**NIM. 2010411220006**

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

## LEMBAR PENGESAHAN

### RESPONSIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KANTOR KELURAHAN AMPAH KOTA KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR


- A. Nama Mahasiswa : **Jhayanty Adinda** NIM : 2010411220006
- 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 7 Maret 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA  
NIP. 197303162005011001 (.....)
- b. Sekretaris  
Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP  
NIP. 198804112019032010 (.....)
- c. Anggota  
Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
NIP. 198708222020122010 (.....)


Banjarmasin, Maret 2024

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM

Koordinator Program Studi Adm. Publik

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001

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



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 Jum'at tanggal 8 bulan Maret 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: 1015 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 5 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Jhayanty Adinda  
NIM : 2010411220006  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Responsivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 09.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 81 A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

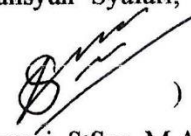
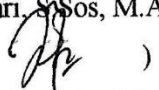

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 7 Maret 2024


-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Jhayanty Adinda

1. Ketua : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos,  
MPA  
(  )
2. Sekretaris : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP  
(  )
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jhayanty Adinda  
Tempat/Tanggal Lahir : Ampah, 03 Januari 2002  
NIM : 2010411220006  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Rangen RT.39/RW.12, Kel. Ampah Kota,  
Kab. Barito Timur, Kalimantan Tengah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Maret 2024  
Mahasiswa yang bersangkutan,



**Jhayanty Adinda**  
**NIM. 2010411220006**

## ABSTRAK

**Jhayanty Adinda, 2010411220006, 2024. Responsivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.** Dibawah bimbingan M. Riduansyah Syafari.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu dokumen penting yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik. SKTM berfungsi sebagai instrumen untuk memastikan bahwa bantuan atau fasilitas diberikan kepada mereka yang memang membutuhkannya dan tidak mampu secara finansial. Namun, seringkali terjadi kendala dalam proses pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan, seperti waktu tunggu yang lama, dan pelayanan yang kurang responsif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat responsivitas pelayanan pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dan untuk mengetahui faktor pendukung serta faktor penghambat pada pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatif, dokumentasi dan wawancara. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengajukan permohonan pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan dan petugas yang bertanggung jawab dalam proses pembuatan SKTM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan sudah responsif. Terkait pelayanan yang kurang responsif menjadi kendala utama dalam proses pembuatan SKTM disebabkan oleh kurangnya prasarana di kantor kelurahan Ampah Kota. Selain itu, kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat umum juga menjadi faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, khususnya dalam meningkatkan responsivitas pelayanan pembuatan SKTM.

**Kata Kunci:** Responsivitas, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu, Kantor Kelurahan

## **ABSTRACT**

***Jhayanty Adinda, 2010411220006, 2024. Responsiveness of services for making Indigent Certificates at the Ampah Village Office, Dusun Tengah District, East Barito Regency. Under the guidance of M. Riduansyah Syafari.***

*A Certificate of Disability (SKTM) is one of the important documents needed by the public to access various public services. SKTM functions as an instrument to ensure that assistance or facilities are provided to those who really need it and are financially unable. However, problems often occur in the process of making SKTM at the Subdistrict Office, such as long waiting times and unresponsive service. Therefore, this research aims to see the responsiveness of the SKTM making service at the Ampah City Village Office, Dusun Tengah District, East Barito Regency and to find out the supporting and inhibiting factors in this service.*

*This research uses descriptive research methods with a qualitative approach and uses data collection techniques through participant observation, documentation and interviews. Respondents in this research were people who had applied for SKTM making at the Subdistrict Office and officers who were responsible for the SKTM making process.*

*The research results show that the responsiveness of the SKTM making service at the Village Office is responsive. Regarding unresponsive service, this is the main obstacle in the process of making the SKTM due to the lack of infrastructure at the Ampah City sub-district office. Apart from that, the lack of information conveyed to the general public is also a factor that influences service responsiveness. It is hoped that the results of this research can contribute to the development of public service policies and practices at the Ampah City Subdistrict Office, Dusun Tengah District, East Barito Regency, especially in increasing the responsiveness of SKTM making services.*

***Keywords:*** Responsiveness, SKTM (Indifficulty Certificate, Subdistrict Office

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Responsivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur”. Adapun penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. 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.
4. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dan memberi banyak ilmu dengan penuh kesabaran hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang senantiasa memberikan masukan dan saran untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang senantiasa memberikan masukan dan saran untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.
8. Untuk kedua Orang Tua, Ayahanda Bapak Edrianto dan Ibunda tercinta Ibu Ramdiana serta Kakak Julian Aditiya yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, nasehat, motivasi, dan dukungan yang tiada habisnya kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Seluruh Teman-Teman Administrasi Publik angkatan 2020.

Penulis sadar bahwa laporan ini masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan seminar proposal ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya terutama bagi penulis.

Banjarmasin ... Maret 2024

Jhayanty Adinda



## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGSAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYTAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Konsep Teoritis .....	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3 Pengertian SKTM .....	22
2.2.4 Teori Responsivitas.....	25
2.2.5 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Tipe Penelitian .....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	30
3.4.1 Data Primer .....	31
3.4.2 Data Sekunder .....	31

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1	Observasi Partisipatif.....	32
3.5.2	Dokumentasi.....	33
3.5.3	Wawancara.....	34
3.6	Pengolahan Data.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1	Profil Kantor Kelurahan Ampah Kota.....	37
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Kelurahan Ampah Kota.....	38
4.1.3	Jadwal Pelayanan.....	39
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kelurahan Ampah Kota.....	39
4.1.5	Struktur Organisasi.....	44
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	45
4.2.1	Proses Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	45
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	58
<b>BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>64</b>
5.1	Analisis Temuan Penelitian.....	64
5.1.4	Responsivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.....	64
5.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Pada Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	80
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>		<b>82</b>
6.1	Kesimpulan.....	82
6.2	Saran.....	83
6.2.1	Bagi Intransi.....	83
6.2.2	Bagi Masyarakat.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Permintaan Pembuatan SKTM di Kantor Kelurahan Ampah Kota Tahun 2020-2023 .....	7
Tabel 3.1 : Informan Wawancara.....	31
Tabel 4.1 : Jadwal Operasional Pelayanan Kantor Kelurahan Ampah Kota .....	39
Tabel 5.1 : Matriks Analisis Hasil Temuan Penelitian Menggunakan Indikator Responsivitas Kemampuan Untuk Merespon Masyarakat, Kecepatan Layanan, Akurasi Layanan, Kehati-Hatian dalam Pelayanan, Ketepatan Waktu Layanan, dan Kemampuan Untuk Menanggapi Keluhan dari Zeithaml dkk. (2015).....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Data Statistik Jumlah Penduduk Miskin Kabupaten Barito Timur 2019-2023 .....	5
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 : Bagan Susunan Organisasi Kelurahan Ampah Kota.....	44