

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)
DI KANTOR DESA HAKURUNG KECAMATAN DAHA UTARA
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

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



Siti Ruheni

2010411120012

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)
DI KANTOR DESA HAKURUNG KECAMATAN DAHA UTARA
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

A. Nama Mahasiswa: Siti Ruheni NIM: 2010411120012
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 25 Juni 2024.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si

NIP. 197507062005011001

(.....)

b. Sekretaris

Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si

NIP. 197706012002121001

(.....)

c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP

NIP. 198708222020122010

(.....)

Banjarmasin, 25 Juni 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

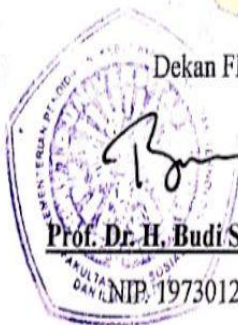
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. 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 Selasa tanggal Dua Puluh Lima bulan Juni 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: 327/UN8.1.13/KP/2024 tanggal 19 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

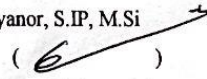
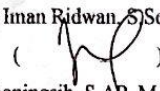

Nama : Siti Ruheni
NIM : 2010411120012
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 13.00 Wita s/d selesai
Nilai : 80 2 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 : 25 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Enly Hadyanor, S.IP, M.Si
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()


Siti Ruheni

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Ruheni
Tempat/Tanggal Lahir : Murung Kupang, 03 Mei 2001
NIM : 2010411120012
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Murung Kupang Rt 03/Rw 02 Kec. Babirik
Kabupaten Hulu Sungai Utara

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya 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 siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 01 Agustus 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Siti Ruheni

NIM. 2010411120012

ABSTRAK

Siti Ruheni, 2010411120012. 2024 “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan”. Dibawah bimbingan Enly Hadiyanor.

Kualitas Pelayanan Publik adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan di tempat pelayanan, kejelasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan, serta perlindungan terhadap dampak dari hasil pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh otoritas publik yang ada di pusat, daerah, BUMN/BUMD, serta berupa barang/jasa yang berkaitan dengan kepuasan. Salah satu bentuk pelayanan yang sering digunakan oleh masyarakat adalah pelayanan publik pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Kantor desa merupakan salah satu pintu gerbang utama bagi masyarakat untuk dapat mengakses berbagai layanan pemerintah. Dalam penelitian ini peneliti memilih Kantor Desa Hakurung sebagai lokasi penelitian karena kondisi geografis geografis yang ada di Desa Hakurung Kecamatan Daha Uara Kabupaten Hulu Sungai Selatan di rasa sesuai untuk melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mmapu (SKTM)”.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan publik pembuatan surat keterangan tidak mampu. Penelitian ini menggunakan Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Data-data tersebut dapat diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video dan dokumentasi pribadi maupun dokumentasi lainnya. Teknik analisis dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Kantor Desa yang dianalisis menggunakan teori Zeithmal (1990) sudah baik namun belum optimal. Hal ini dikarenakan dari dimensi *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sudah memiliki hasil yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun jika dilihat dari dimensi *Tangibles* pelayanan ini belum berjalan dengan baik karena ditemui masih adanya hambatan-hambatan seperti : Akses jalan yang ditempuh untuk membuat SKTM yang sangat jauh dan rusak sehingga menyulitkan masyarakat untuk ke Kantor Desa Hakurung dalam pembuatan pelayanan SKTM, akses internet yang kurang stabil atau kurang memadai sehingga mempersulit masyarakat dan aparat desa karena membutuhkan waktu yang lama selama proses pembuatan SKTM, serta kurangnya sarana prasarana seperi meja, kursi dan tempat parkir yang sempit.

Saran dalam penelitian ini yaitu perlu adanya pembenahan baik pada akses jalan, akses jaringan internet serta pada sarana dan prasarana, agar masyarakat yang ingin melakukan pelayanan merasa nyaman.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Siti Ruheni, 2010411120012. 2024 “Quality of Public Services in Making Indigent Certificates (SKTM) at the Hakurung Village Office, North Daha District, Hulu Sungai Selatan Regency”. Under the guidance of Enly Hadiyanor.

Services at the service location, clarity of information regarding the services provided, as well as protection against the impact of the results of the services provided. Public services are all services provided by public authorities at the center, regions, BUMN/BUMD, as well as in the form of goods/services related to satisfaction. One form of service that is often used by the public is the public service of making a Certificate of Inadequacy (SKTM). The village office is one of the main gateways for the community to access various government services. In this research, the researcher chose the Hakurung Village Office as the research location because the geographical conditions in Hakurung Village, Daha Utara District, Hulu Sungai Selatan Regency were deemed suitable for conducting research on "Quality of Public Services in Making Certificates of Non-Mmapu (SKTM)".

The aim of this research is to find out and analyze the extent of the quality of public services in making certificates of incapacity. This research uses a qualitative descriptive approach, namely a research approach where the data collected is in the form of words, pictures and not numbers. This data was obtained from interviews, field notes, photos, videos and personal documentation as well as other documentation. The analysis techniques in this research are observation, interviews and documentation.

The research results show that the quality of public services in making disability certificates (SKTM) at the Village Office which was analyzed using Zeithmal theory (1990) is good but not optimal. This is because the dimensions of Reability, Responsiveness, Assurance and Empathy have had good results in providing services to the community, but if seen from the dimensions of Tangibles, this service has not run well because there are still obstacles found, such as: Road access to making SKTMs that are very far away and damaged, making it difficult for people to go to the Hakurung Village Office to make SKTM services, internet access that is unstable or inadequate so that it reaches the community and village officials because it takes a long time during the process of making SKTM, as well as a lack of infrastructure such as tables, seats and narrow parking space.

The suggestion in this research is the need for improvements to road access, internet network access and facilities and infrastructure, so that people who want to provide services feel comfortable.

Keywords: *Quality of service, Certificate of Inadequacy, Public Services*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah hirobbil alamin, segala puji dan rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam selalu kita curahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat yang telah membimbing umat manusia melalui jalan yang penuh rahmat dalam menggapai ilmu pengetahuan. Dengan taufik dan Hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan”.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat, guna memperoleh gelar sarjana pada Prodi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, Sos., M. Si
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ketua Program Studi Administrasi Publik Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si.
5. Dosen Penasehat Akademik Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc. yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
6. Dosen Pembimbing Skripsi Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si yang sudah memberikan dukungan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Dosen Penguji 1 Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si dan Dosen Penguji 2 Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP yang sudah memberikan dukungan dan saran sehingga skripsi ini bisa selesai.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu dibidang administrasi.
9. Terima kasih banyak kepada pemerintah Desa Hakurung dan masyarakat yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada Ayahanda tercinta “Bapak Muhammad Noor”, terima kasih banyak karena sudah selalu mendukung saya dengan penuh kasih sayang, dan terima kasih sudah menjadi cinta pertama untuk putrimu ini pak.
11. Kepada pintu surgaku Ibunda tercinta “Ibu Rumina”, seseorang yang biasa saya sebut mama. Terimakasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang, selalu berjuang untuk kehidupan saya, menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi ini. Terimakasih untuk semua doa dan dukungannya, semoga mama sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi. Mama harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
12. Terima kasih banyak kepada teman - teman yang selalu siap ditanyai skripsi.
13. Terima kasih banyak kepada teman- teman “kanji story” yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
14. Kepada diri saya sendiri terima kasih karena mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Menyelesaikan skripsi dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti sesungguhnya, sehingga penulis senantiasa menerima kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Akhirnya, penulis berharap semoga apa yang telah disusun ini dapat bermanfaat untuk peneliti sendiri dan manfaat umum yaitu semua pihak.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Banjarmasin, 26 Juni 2024

SITI RUHENI

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1 Erna Suriyani (2020).....	10
2.1.2 Muammad Fazri, Susiani (2021).....	11
2.1.3 Rossa Ilma Silfiah dan Adinda Nabila (2021).....	12
2.1.4 Maulana Habil, Hasyim, Hanny Purnamasari, Evi Priyanti (2021).....	13
2.1.5 Muhammad Ridha Anshari (2023).....	13
2.2 Konsep Kualitas	19
2.3 Konsep Pelayanan	19

2.4 Konsep Publik	22
2.5 Konsep Pelayanan Publik.....	22
2.6 Konsep Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	25
2.7 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Tipe Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Sumber Daya dan Instrumen.....	30
3.4.1 Data Primer	30
3.4.1 Data Sekunder	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1 Observasi.....	32
3.5.2 Wawancara	32
3.5.3 Dokumentasi	33
3.6 Pengolahan Data.....	33
3.6.1 Reduksi Data	33
3.6.2 Penyajian Data	34
3.6.3 Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
4.1 Gambaran Umum Desa Hakurung	36
4.2 Gambaran Umum Kantor Desa Hakurung.....	37
4.2.1 Tugas pokok dan Fungsi	37
4.2.2 Visi dan Misi	39
4.2.3 Struktur Organisasi.....	40
4.2.4 Jenis Pelayanan Publik di Kantor Desa Hakurung.....	41
4.3 Uraian Temuan	41
4.3.1 Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat	

Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.....	42
4.3.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan	48
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	58
5.1 Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan	58
5.1.1 Proses Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	58
5.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	60
5.2 Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Hakurung Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.....	64
BAB VI PENUTUP	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	14
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Jalan yang berlobang, becek, dan jauh.	4
Gambar 1.2 Kurangnya meja, kursi, dan tempat parker yang sempit	5
Gambar 1.3 Data Permohonan Pembuat SKTM Tahun 2021-2023.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Desa Hakurung.....	40
Gambar 4.2 Data Permohonan Pembuat SKTM Tahun 2021-2024.....	47
Gambar 4.3 Kondisi Jarak Tempuh Jalan Yang Jauh	50
Gambar 4.4 Kondisi Jalan yang Berlubang dan Becek.....	51
Gambar 4.5 Kurangnya Kursi dan Meja	55
Gambar 4.6 Kondisi Tempat Parkir yang Sempit	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izni Penelitian.....	2
Lampiran 2 Biodata Informan Dan Pedoman Wawancara Untuk Instansi	2
Lampiran 3 Biodata Informan Dan Pedoman Wawancara.....	7
Lampiran 4 Pedoman Observasi	10
Lampiran 5 Dokumentasi Peneliti Bersama Para Informan.....	12