

**PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)  
DALAM MEMBANTU AKSES PENDIDIKAN MASYARAKAT  
DESA PENDREH KECAMATAN TEWEH TENGAH  
KABUPATEN BARITO UTARA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memproleh Gelar Sarjana (S1)  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:  
**TAMARA DESITA**  
**2110413120013**



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN  
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)  
DALAM MEMBANTU AKSES PENDIDIKAN MASYARAKAT  
DESA PENDREH KECAMATAN TEWEH TENGAH  
KABUPATEN BARITO UTARA**

- A. Nama Mahasiswa : Tamara Desita NIM : 2110413120013
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 2 Juni 2025
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua  
Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP. 19711103 199903 1 002
- b. Sekretaris  
Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P  
NIP. 19900125 201903 1 012
- c. Anggota  
Dr. H. Samahuddin Muhamarram, M.Si  
NIP. 19721227 200604 1 003

Banjarmasin, 16 Juni 2025  
Ketua Pembimbing

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP. 19711103 199903 1 002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 02 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2659/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 26 Mei 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Tamara Desita  
NIM : 2110413120013  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dalam Membantu Akses Pendidikan Masyarakat Desa Pendreh Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara

Tempat Ujian : Ruang Sidang 2 Gedung Lama FISIP ULM  
Waktu Ujian : 15.00 Wita - 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 : 02 Juni 2025

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Tamara Desita

1. Ketua : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
(Husein)
2. Sekretaris : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP  
(Arif)
3. Anggota : Dr. H. Samahuddin Mharram, M.Si  
(Samahuddin)

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tamara Desita  
Nim : 2110413120013  
Tempat/Tanggal : Pendreh, 23 Desember 2003  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dalam Membantu Akses Pendidikan Masyarakat Desa Pendreh Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara”** benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Yang Membuat pernyataan

Banjarmasin, 16 Juni 2025



Tamara Desita  
2110413120013

## ABSTRAK

Tamara Desita, 2110413120013, 2025. *Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dalam Membantu Akses Pendidikan Masyarakat Desa Pendreh Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara*. Dibimbing Husein Abdurrahman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana Pelayanan pemerintah desa dalam membuat surat keterangan tidak mampu SKTM di desa Pendreh kecamatan teweh tengah kabupaten barito utara. Untuk menjelaskan masalah penelitian ini digunakan teori SERVQUAL yang mencakup lima dimensi pelayanan; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Metode peneliti ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi kepada desa Pendreh, Kasi Pelayanan, serta masyarakat penerima SKTM dari jenjang pendidikan, SD, SMP, SMA, hingga Perguruan Tinggi. Analisis data menggunakan model trigulasi data yang mencakup berdasarkan dimensi; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Hasil penelitian dimensi pelayanan, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Sesuai dengan yang diharapkan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SKTM di Desa Pendreh telah berjalan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. SKTM terbukti mampu membantu masyarakat yang secara ekonomi kurang mampu untuk tetap melanjutkan pendidikan.

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara, sudah sesuai yang diharapkan dan telah dirasakan manfaatnya. Namun, disarankan kepada kantor Desa Pendreh untuk memberikan sosialisasi dan informasi yang lebih baik dan jelas diterima masyarakat desa pendreh mengenai prosedur dan syarat pengurusan SKTM.

**Kata Kunci:** *Pelayanan SKTM, Akses Pendidikan, Desa Pendreh, Teori SERVQUAL*

## ABSTRACT

*Tamara Desita, 2110413120013, 2025. The Service of Issuing Certificate of Inability (SKTM) in Supporting Educational Access for the Community in Pendreh Village, Teweh Tengah District, North Barito Regency. Supervised by Husein Abdurrahman.*

*This study aims to understand how the village government provides services in issuing the Certificate of Inability (SKTM) in Pendreh Village, Teweh Tengah District, North Barito Regency. To explain the research problem, the SERVQUAL theory was used, which includes five dimensions of service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.*

*This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The informants in this study consist of the Head of Pendreh Village, the Head of the Service Section, and SKTM recipients from various education levels elementary school, junior high school, senior high school, and university. Data analysis uses the triangulation model based on the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.*

*The results of the study in terms of service dimensions Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy show that SKTM services in Pendreh Village have been implemented effectively and are felt to be beneficial by the community. SKTM has proven to help economically disadvantaged citizens continue their education.*

*The conclusion of this study is that the SKTM issuance service in Teweh Tengah District, North Barito Regency has met expectations and has been beneficial. However, it is recommended that the Pendreh Village office provide better and clearer socialization and information to the community regarding the procedures and requirements for obtaining SKTM.*

**Keywords:** *SKTM Service, Educational Access, Pendreh Village, SERVQUAL Theor*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha esa, karena atas segala rahmat berkat, dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun tugas akhir skripsi dengan berjudul” **Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dalam Membantu Akses Pendidikan Masyarakat Desa Pendreh, Kecamatan Teweh Tengah, Kabupaten Barito Utara**” sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyelesaiannya, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran, gagasan, serta ide dan kritik, sebab dengan keterbatasan dan berbagai kekurangan karena tidak ada yang sempurna peneliti telah berupaya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan diselesaikan penulis skripsi ini, peneliti menyadari tanpa bimbingan, arahan serta dukungan bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak, sulit rasanya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui penelitian skripsi ini. peneliti mengucapkan terimakasih serta memberi penghargaan kepada berbagai pihak yang telah mengarahkan dan mendukung penulis antara lain, kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. Selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si. Selaku Dosen Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Husein Abdurrahman, S. Sos., M. Si. Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan dan merupakan Selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa mencurahkan segenap ilmu, waktu, tenaga, nasehat, dan pikiran sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu penulis ucapkan terimakasih banyak-banyaknya.
4. Dra. Hj. Sandra Bakti M., M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi nasehat dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan dari awal perkuliahan hingga sekarang.
5. Arif Rahman Hakim. S.Sos, M.I.P Selaku Dosen penguji I yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi
6. Dr. H. Samahuddin Muharram, M. Si Selaku Dosen penguji II yang juga telah memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Staf Pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
8. Terimakasih kepada orangtua Alm. Ayahanda Sahidi A dan Ibunda Barliantine tercinta dan saudara penulis Aisyah, Yunita, Anisa, dan Koraniati yang selalu memberikan dukungan fasilitas serta doa yang tiada henti-hentinya selalu terucap, terimakasih atas didikannya , kasih sayang, serta semangatnya, yang membuat penulis selalu termotivasi dalam pendidikan tepat waktu.
9. Fitria Anggreni, Cindy Hana Pangesti, Dhyah Kusuma Damayanti, Gilang Surya Mahendra, Sairi, Reyka Dayanti, M. Hilman Ghani, M. Ganta Prabaswara , Randy Hidayat, Roger, Nadila, Jopan Belta, Theresia Aulia,

Hikmah Norahmayanti, Astuti Handayani, Fithri Mutiya Rahmah, Ade Aprilia, sahabat teman yang selalu mengingatkan , memotivasi doa dan canda tawa.

10. Terimakasih kepada Teman-teman seperjuangan penulis Ilmu pemerintahan angkatan 2021 , terimakasih untuk kisah dan motivasi selamat berjuang juga semoga kita semua mewujudkan mimpi masing masing- masing.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dari para pembaca sekalian . Akhir kata penulis ucapkan terimakasih banyak, semoga tulisan ini bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin , 19 Mei 2025

Tamara Desita  
2110413120013

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>vix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan .....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	8
2.3 Pelayanan Publik.....	15
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	15
2.3.2 Asas – Asas Pelayanan Publik .....	19
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	22
2.4 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	25
2.4.1 Defenisi SKTM .....	25
2.4.2 Prosedur Penerbitan SKTM .....	27
2.4.3 Tujuan dan Manfaat SKTM .....	29
2.5 Akses Pendidikan .....	31
2.5.1 Pengertian Akses Pendidikan.....	31
2.5.2 Faktor - Faktor yang Memengaruhi Akses Pendidikan.....	32
2.5.3 Peran SKTM dalam Meningkatkan Akses Pendidikan .....	35
2.6 Definisi Konsep Penelitian.....	39
2.7 Kerangka Berpikir .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>

3.1 Pendekatan Penelitian .....	43
3.2 Tipe Penelitian .....	44
3.3 Lokasi Penelitian .....	44
3.4 Informan Penelitian .....	45
3.5 Instrumen Penelitian.....	45
3.6 Sumber Data.....	46
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.8 Analisis Data .....	48
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	47
4.1.1 Letak Geografis Desa Pendreh.....	47
4.1.2 Kondisi Demografis / Kependudukan Masyarakat Desa Pendreh .....	48
4.1.3 Kondisi Pemerintah Desa .....	51
4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintah Desa .....	54
4.1.5 Sarana dan Prasana Pendidikan di Desa Pendreh.....	58
4.1.6 Fasilitas Umum Desa Pendreh .....	59
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	61
5.1.1 Prosedur Pelayanan SKTM Berdasarkan Dimensi SERVQUAL .....	61
5.1.2 Manfaat SKTM Terhadap Akses Pendidikan Masyarakat Desa Pendreh...	66
5.2 Pembahasan.....	71
5.2.1 Prosedur Pelayanan SKTM Berdasarkan dimensi SERVQUAL .....	71
5.3 Manfaat SKTM terhadap Akses Pendidikan .....	80
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
6.1 Kesimpulan .....	85
6.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 3.1	Analisis Interaktif Menurut Miles dan Huberman .....	50
Gambar 4.1	Peta Desa Pendereh .....	48
Gambar 4.2	Struktur Organisasi.....	57

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jumlah Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Tingkat Pendidikan .....	49
Tabel 4.3	Data Berdasarkan Mata Pencaharian .....	50
Tabel 4.4	Data Program Bantuan Harapan (PKH).....	51
Tabel 4.5	Daftar Kepala Desa dan Perangkat Desa .....	54
Tabel 4.6	Sarana dan Prasana Pendidikan Masyarakat Desa Pendreh.....	57
Tabel 4.7	Fasilitas Umum di Desa Pendreh .....	58

## DAFTAR BAGAN

No	Judul	Hal
Bagan 2.2	Kerangka Berfikir.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian.....	91
Lampiran 2	Dokumentasi Pendukung.....	93
Lampiran 3	Pedoman Wawancara.....	103