

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KANTOR
KELURAHAN KERTAK BARU ILIR KECAMATAN
BANJARMASIN TENGAH**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Jurusan Administrasi Publik**



Asih Nayla Faiza

NIM. 2210411220016

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

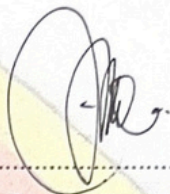
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KANTOR KELURAHAN KERTAK BARU ILIR KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH

- A. Nama Mahasiswa : Asih Nayla Faiza NIM : 2210411220016
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 5 Juni 2026.

C. Tim Penguji :

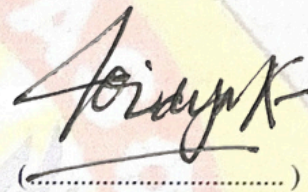
a. Ketua

Sugeng Karyadi, S.Sos., M.Ap
NIP. 197501182000031002

()

b. Sekretaris

Widyakanti, S.Sos., M.Ap
NIP. 196811021994032001

()

c. Anggota

Hj. Aulia, S.Sos., M.Ap
NIP. 197912262003122001

()

Banjarmasin, 5 Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si

NIP. 197104201999031001



Hj. Aulia, S.Sos., M.AP

NIP. 197912262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asih Nayla Faiza
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin / 22 Agustus 2004
NIM : 2210411220016
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Pasar Baru, No 173, Rt.15 Rw 002

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 siapa pun juga, untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Juli 2026



Asih Nayla Faiza

NIM. 2210411220016

ABSTRAK

Asih Nayla Faiza, 22104112220016, 2026, Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah. Dibawah bimbingan Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan tersebut. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan dokumen administratif yang sangat krusial bagi warga untuk mengakses berbagai layanan sosial, pendidikan, dan kesehatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan informan kunci (Lurah), informan utama (staf kelurahan), serta masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi utama, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan SKTM secara umum sudah berjalan cukup baik, namun performanya masih variatif. Dimensi empati menunjukkan hasil yang sangat positif karena petugas memiliki kepedulian tinggi terhadap kondisi warga, sementara aspek bukti fisik dinilai cukup memadai meski perlu perhatian pada kenyamanan fasilitas. Namun, dimensi keandalan dan daya tanggap dinilai belum optimal. Faktor-faktor yang menjadi penghambat utama meliputi: (1) hambatan infrastruktur jaringan internet yang tidak stabil (*shared connection*) yang memperlambat input data, (2) hambatan administrasi akibat ketidaklengkapan berkas persyaratan dari masyarakat, (3) kritisnya kuantitas sumber daya manusia di mana petugas loket bersifat tunggal, dan (4) stagnasi media informasi serta layanan digital yang belum dimanfaatkan secara maksimal untuk sosialisasi prosedur layanan.

Saran dalam penelitian ini adalah: (1) peningkatan infrastruktur melalui pengadaan jaringan internet mandiri; (2) penambahan dan pelatihan staf cadangan untuk bagian pelayanan; (3) optimalisasi media sosial dan website untuk sosialisasi persyaratan; serta (4) transformasi menuju sistem pengajuan mandiri secara daring (*e-service*) untuk mengurangi beban kerja fisik di loket.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, SKTM, Kelurahan Kertak Baru Ilir*

ABSTRACT

Asih Nayla Faiza, 22104112220016, 2026, Quality of Service for Issuing Certificates of Poverty at the Kertak Baru Ilir Village Office, Central Banjarmasin District. Under the guidance of Mr. Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP.

This study aims to determine the quality of public service in issuing Certificates of Poverty at the Kertak Baru Ilir Village Office, Central Banjarmasin District, and to identify factors that hinder the quality of this service. The Certificate of Poverty is a crucial administrative document for residents to access various social, educational, and health services.

The research method used was a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, documentation, and in-depth interviews with key informants (the Village Head), key informants (village staff), and the community as service recipients. Service quality was measured using five main dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The research results indicate that the quality of SKTM (Civil Certificate) issuance services has generally been quite good, but performance remains variable. The empathy dimension showed very positive results due to officers' high level of concern for residents, while the physical evidence aspect was deemed adequate, although attention to facility comfort is needed. However, the reliability and responsiveness dimensions were deemed suboptimal. The main inhibiting factors include: (1) unstable internet network infrastructure (shared connection), which slows data input; (2) administrative obstacles due to incomplete required documents from the public; (3) critical human resources, with only one counter officer; and (4) stagnant information media and digital services that have not been optimally utilized to disseminate service procedures.

The recommendations in this research are: (1) improving infrastructure through the provision of an independent internet network; (2) adding and training reserve staff for the service department; (3) optimizing social media and websites to disseminate requirements; and (4) transforming to an online, independent application system (e-service) to reduce the physical workload at the counter.

Keywords: Public Service Quality, SKTM, Kertak Baru Ilir Village

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Kertak Baru Ilir Kecamatan Banjarmasin Tengah” dapat terselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan memaksimalkan mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terimakasih 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, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku Koordinator Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat serta Dosen Penguji 2 yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk penulisan skripsi ini;

4. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing penulis yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan nasehat, bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
5. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang sudah banyak memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini;
6. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis;
7. Kepada pengawai Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah yang telah meluangkan waktunya dalam penelitian ini dan telah membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan;
8. Kepada kedua orang yang paling penulis sayangi, yaitu abah dan mama, dua orang yang selalu mengusahakan anak-anaknya menempuh pendidikan setinggi-tingginya melebihi mereka, mereka yang telah memberikan segalanya sehingga penulis mampu berada di titik sekarang ini, berkat dukungan, doa dan keridhoan mereka jualah yang membuat penulis dapat melewati masa-masa sulit dan menyelesaikan studi sampai meraih gelar sarjana. Tak lupa kepada kaka tersayang penulis yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini, serta adik-adik tercinta penulis yang selalu menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan studi dengan baik agar menjadi contoh yang baik untuk mereka, semoga mereka dapat menempuh pendidikan lebih tinggi dari penulis.

9. Terimakasih kepada Muhammad Abdi yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis ketika penulis menghadapi hari yang tidak mudah selama pengerjaan skripsi ini. Terimakasih telah mendengarkan keluhan penulis, memberikan kontribusi, dukungan, semangat, tenaga, waktu, materi dan senantiasa sabar menghadapi rumitnya penulis, terimakasih sudah menjadi bagian perjalanan penulis, semoga Allah selalu memberikan keberkahan dan kelancaran dalam segala hal yang kita lalui kedepannya.
10. Kepada teman-teman tersayang penulis yang tidak bisa penulis sebut satu persatu. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan penulis, terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.
11. Terimakasih kepada teman-teman Pertukaran Mahasiswa Merdeka Batch 4 atas semua pengalaman indah yang kita lalui bersama, terimakasih telah menjadi warna baru dan semangat baru penulis ditengah jenuhnya perkuliahan, senang rasanya penulis dapat belajar lebih banyak tentang indahnya beragam ras dan suku di indonesia, pengalaman yang dilalui bersama kalian tidak akan pernah penulis lupakan. Tak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada organisasi yang telah mengisi waktu penulis selama perkuliahan, yaitu Kampoeng Seni Boedaja, terimakasih telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang banyak tentang berorganisasi kepada penulis, semoga semua hal baik yang telah diberikan kepada penulis dapat penulis terapkan dan berguna untuk semua hal yang akan penulis lalui nanti.

12. Terakhir terimakasih kepada diri saya sendiri, Asih Nayla Faiza yang sebentar lagi tersemat gelar S.AP dibelakang nama atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini, terimakasih telah berjuang sejauh ini, terimakasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, terimakasih sudah berani melawan rasa takut yang hadir ditengah sulitnya proses, dan paling penting adalah terimakasih karena sudah berani memilih, memilih mencoba, memilih belajar, memilih mencoba pengalaman baru, memilih tetap bertanggung jawab dengan studi ditengah sibuknya berorganisasi waktu itu, dan memilih untuk kuat dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai, tugas akhir ini dan gelar yang akan disematkan dibelakang nama penulis nanti merupakan suatu pencapaian yang patut dibanggakan. Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh para pembaca untuk perbaikan kedepannya. Serta semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan memiliki manfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 05 Juni 2026

Asih Nayla Faiza
2210411220016

DAFTAR ISI

ABSTRAK	<i>i</i>
ABSTRACT	<i>ii</i>
KATA PENGANTAR	<i>iii</i>
DAFTAR ISI	<i>vii</i>
DAFTAR BAGAN	<i>ix</i>
DAFTAR TABEL	<i>x</i>
BAB I PENDAHULUAN	<i>1</i>
1.1.Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	<i>8</i>
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep Administrasi Publik	15
2.3 Konsep Pelayanan Publik	20
2.3.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	22
2.3.2 Prinsip-Prinsip pelayanan publik	24
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	25
2.4 Kualitas Pelayanan	25
2.5 Faktor Penghambat Pelayanan	29
2.6 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	31
2.7 Kantor Kelurahan	32
2.8 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	<i>36</i>
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Tipe Penelitian	36
3.3 Sumber Data dan Instrumen Penelitian.....	37
3.4 Lokasi Penelitian	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Pengolahan Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	42
4.2 Gambaran Umum Kelurahan Kertak Baru Ilir Kecamatan Banjarmasin Tengah	44
4.2.1 Sejarah Kelurahan Kertak Baru Ilir Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	44
4.2.2 Visi dan Misi Kelurahan Kertak Baru Ilir	44
4.2.3 Daftar Pegawai Kelurahan Kertak Baru Ilir	45
4.2.4 Jenis Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir.....	45
4.2.5 Sarana dan Prasarana Kelurahan Kertak Baru Ilir	46
4.3 Uraian Temuan Penelitian.....	48
4.3.1 Kualitas Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	48
4.3.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah.	54
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	60
5.1 Analisis Hasil Penelitian	60
5.1.1 Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah.	60
5.1.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	64
BAB VI PENUTUP.....	71
6.1 Kesimpulan	71
6.2 Saran-saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	35
Bagan 3. 1 Pengolahan Data	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Data Jumlah Pelayanan yang terfasilitasi di Kelurahan Kertak Baru Ilir tahun 2023-2025	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 1 Daftar Pegawai Kelurahan.....	45
Tabel 4 2 Jenis Pelayanan Kelurahan Kertak Baru Ilir	46
Tabel 4 3 Sarana dan Prasarana Kelurahan Kertak Baru Ilir.....	47
Tabel 4 4 Matriks Temuan Penelitian	58
Tabel 5. 1 Matriks Hasil Penelitian	68