

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU  
DI DESA GUMPA KABUPATEN BARITO TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1  
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan






**BELA VISTA  
NIM : 2110413320039**


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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU  
DI DESA GUMPA KABUPATEN BARITO TIMUR

- A. Nama Mahasiswa : Bela Vista  
NIM : 2110413320039
- 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 : 11 September 2025
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua  
Nike Purnamawati, S.I.P.,M.I.P.  
NIP.19950314 202203 2 016 (  )
  - b. Sekretaris  
Drs. H. Apriansyah, M.Si.  
NIP.19670408 199303 1 003 (  )
  - c. Anggota  
Safa Muzdalifah, S.IP.,M.Hub.Int.  
NIP. 19891127 201903 2 014 (  )

Banjarmasin, 11 September 2025  
Ketua Pembimbing

  
Nike Purnamawati, S.I.P.,M.I.P.  
NIP. 19950314 202203 2 016

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 Kamis tanggal 11 bulan September tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 4883/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 02 September 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Bela Vista  
NIM : 2110413320039  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Gumpa Kabupaten Barito Timur

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM  
Waktu Ujian : 13.30 Wita – Selesai  
Nilai : 0,6 CA  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~



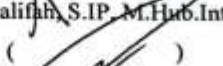
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 11 September 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Bela Vista

1. Ketua : Nike Purnamawati, S.I.P, M.I.P  
(  )
2. Sekretaris : Drs. H. Apriansyah, M.Si  
(  )
3. Anggota : Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

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

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bela Vista

NIM : 2110413320039

Tempat Tanggal Lahir : Gumpa, 23 Mei 2003

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Gumpa Kabupaten Barito Timur " merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

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

Banjarmasin, 2 Oktober 2025

Bela Vista

NIM. 2110413320039

## ABSTRAK

Bela Vista. 2110413320039. 2025. *Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Gumpa Kabupaten Barito Timur*. Pembimbing Nike Purnamawati.

Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan salah satu surat yang menyatakan bahwa seseorang atau keluarga tergolong tidak mampu untuk keperluan pendidikan, kesehatan dan keperluan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Gumpa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Adapun fokus penelitian yang digunakan adalah menggunakan teori Zeithaml yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Informan kunci dalam penelitian ini antara lain: Kepala Desa, Kasi pelayanan, staff pelayanan dan masyarakat yang pernah menerima pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Gumpa secara umum dapat dikatakan belum efektif, dimana menurut teori Zeithaml belum seluruh indikator pelayanan terlaksana dengan baik. Pada indikator *Tangibles* belum efektif karena masih ditemukan keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang pelayanan yang kurang memadai serta minimnya fasilitas penunjang. Pada indikator *Reliability* juga dinilai belum efektif karena belum terdapat Standar Operasional Prosedur yang jelas. Indikator *Responsive* dinilai belum efektif karena meskipun petugas cepat tanggap dan bersedia membantu masyarakat bahkan di luar jam kerja, namun pemberian arahan belum konsisten dan belum dibuat secara tertulis. Pada indikator *Assurance* dinilai belum efektif karena belum tersedia regulasi tertulis sebagai pedoman pelayanan, tidak dilakukan verifikasi langsung terhadap kondisi ekonomi warga, serta tidak adanya sistem pengawasan formal untuk mencegah penyalahgunaan. Sementara pada indikator *Empathy*, pelayanan sudah baik, petugas memberikan penjelasan, membantu kelengkapan dokumen, serta memahami kondisi warga karena kedekatan sosial di lingkungan desa.

Saran bagi pemerintah yaitu menyusun Standar Operasional Prosedur pelayanan, memperbaiki fasilitas pelayanan, menyusun regulasi tertulis, serta membangun sistem verifikasi agar pelayanan lebih tepat sasaran. Bagi masyarakat diharapkan berperan aktif memberikan masukan terhadap pelayanan yang diterima.

**Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Pelayanan Administrasi, Surat Keterangan Tidak Mampu**

## **ABSTRACT**

Bela Vista. 2110413320039.2025. *Quality of Service in Issuing Certificates of Poverty in Gumpa Village, East Barito Regency. Advisor Nike Purnamawati.*

*Certificates of Poverty are documents that state that an individual or family is classified as poor for the purposes of education, health, and other needs. This study aims to determine the quality of service in issuing Certificates of Poverty in Gumpa Village. The method used in this research is a qualitative approach with a descriptive type. The focus of the research is to use Zeithaml's theory, which consists of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The data sources consisted of primary and secondary data. Key informants in this study included the village head, the head of services, service staff, and members of the community who had received Certificates of Poverty.*

*The results of the study showed that the service for Certificates of Poverty in Gumpa Village Gumpa Village can generally be said to be ineffective, where according to Zeithaml's theory, not all service indicators have been implemented properly. The Tangibles indicator is ineffective because there are still limitations in service facilities and infrastructure, such as inadequate service rooms and a lack of supporting facilities. The Reliability indicator is also considered ineffective because there are no clear Standard Operating Procedures. The Responsiveness indicator is considered ineffective because although officers are responsive and willing to help the community even outside working hours, the provision of guidance is not consistent and is not made in writing. The Assurance indicator is considered ineffective because there are no written regulations as service guidelines, no direct verification of residents' economic conditions is carried out, and there is no formal monitoring system to prevent abuse. Meanwhile, on the Empathy indicator, the service is good, officers provide explanations, help with document completion, and understand the conditions of residents due to social proximity in the village environment.*

*The suggestion for the government is to develop Standard Operating Procedures for services, improve service facilities, develop written regulations, and build a verification system so that services are more targeted. The community is expected to play an active role in providing feedback on the services they receive.*

**Keywords:** *Service Quality, Administrative Services, Certificate of Poverty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Gumpa Kabupaten Barito Timur”*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dalam hal ini peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Drs. H. Apriansyah, M.Si selaku dosen Penasehat Akademik dan dosen Penguji I yang telah membimbing, memberikan arahan, dan motivasi selama masa studi.
5. Ibu Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P selaku dosen pembimbing, Terima kasih atas bimbingan, dukungan, saran, dan masukan yang diberikan. Serta, telah dengan sabar senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing peneliti

selama ini dan membantu peneliti dari awal penyusunan proposal sampai dengan selesainya skripsi ini.

6. Ibu Safa Muzdalifah, S.IP.,M.Hub.Int. selaku dosen Penguji II, Terimakasih atas saran dan masukan yang telah diberikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen pada Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang selama ini telah memberikan didikan dan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama dari awal perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Universitas Lambung Mangkurat, yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan kepada peneliti selama ini.
9. Kepala Desa dan pegawai Kantor Desa Gumpa yang memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian di Desa Gumpa serta bersedia meluangkan waktu untuk peneliti dalam proses pengumpulan data.
10. Keluargaku Tercinta dan Tersayang, Kepada Ayahanda tercinta Utuk Hermanto, Ibunda tercinta Tinti, Kakak tercinta Sapto Hadirno, Kakak tercinta Natalia serta Seluruh keluarga besar yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, mendoakan, mendukung memotivasi kepada peneliti serta memberi dukungan baik secara moril maupun materil dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-temanku Amanda Clara Aprilia, Jahratun Nisa, Fawziah dan Napatusarah, yang telah menemani, memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti sampai selesainya penyusunan skripsi ini.

12. Kepada seluruh teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan 2021 yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang terkait yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, Semoga segala bantuan yang telah diberikan senantiasa mendapat pahala dari Tuhan Yang Maha Esa.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi tidak luput dari berbagai kekurangan, maka dari peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti.

Banjarmasin, 11 September 2025

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</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>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan .....	13
2.3 Konsep Pelayanan Publik .....	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.3.2 Pengertian Publik.....	15
2.3.3 Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	17
2.3.5 Standar Pelayanan Publik.....	19
2.3.6 Asas Pelayanan Publik.....	20
2.3.7 Hambatan dalam Pelayanan Publik .....	22
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.4.1 Pengertian Kualitas .....	25
2.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	26
2.4.3 Teori Kualitas Pelayanan Publik Menurut Para Ahli.....	26
2.4.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.5 Surat Keterangan Tidak Mampu .....	34
2.5.1 Pengertian Surat Keterangan Tidak Mampu.....	34
2.5.2 Syarat Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	35
2.5.3 Kriteria Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu .....	35
2.6 Kerangka Pikir.....	38

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Tipe Penelitian.....	39
3.3 Fokus Penelitian .....	40
3.4 Lokasi Penelitian .....	41
3.5 Informan Penelitian .....	42
3.6 Instrumen Penelitian.....	42
3.7 Sumber Data Penelitian .....	43
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.9 Pengolahan dan Analisis Data .....	45
3.10 Uji Keabsahan Data.....	48
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>52</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Desa Gumpa .....</b>	<b>52</b>
4.1.1 Sejarah Desa Gumpa .....	52
4.1.2 Kondisi Geografis Desa Gumpa.....	53
4.1.3 Demografi Desa Gumpa.....	54
4.1.4 Pendidikan .....	54
4.1.5 Visi dan Misi Desa Gumpa .....	55
4.1.6 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Gumpa.....	56
<b>4.2 Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Gumpa.....</b>	<b>61</b>
4.2.1 Warga Kurang Mampu di Desa Gumpa .....	61
4.2.2 Penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) .....	62
4.2.3 Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) .....	63
4.2.4 Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Gumpa.....	64
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
<b>5.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>65</b>
5.1.1 <i>Tangibles</i> (Berwujud) .....	66
5.1.2 <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	82
5.1.3 <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) .....	95
5.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	106
5.1.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....	115
<b>5.2 Pembahasan .....</b>	<b>126</b>
1.1 <i>Tangibles</i> (Berwujud) .....	126
1.2 <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	127
1.3 <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) .....	129
1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	130
1.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....	132
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>134</b>
6.1 Kesimpulan .....	134
6.2 Saran.....	135

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>140</b>

## DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Hal
Tabel 1.1	Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Gumpa Tahun 2015 Sampai Dengan Tahun 2024.....	6
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Ini .....	12
Tabel 4.1	Nama Kepala Desa Gumpa Sejak Tahun 1950.....	52
Tabel 4.2	Pertumbuhan Penduduk .....	54
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan di Desa Gumpa .....	55
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Perangkat Desa di Desa Gumpa .....	55
Tabel 4.5	Alokasi Dana Desa Kabupaten Barito Timur Tahun Anggaran 2025.....	61
Tabel 4.6	Daftar Masyarakat Kurang Mampu Desa Gumpa.....	62
Tabel 4.6	Penerima Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) Desa Gumpa 2024 .....	62
Tabel 4.7	Penerima Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) Desa Gumpa 2025 .....	63
Tabel 4.8	Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Desa Gumpa .....	63
Tabel 4.9	Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu Tahun 2024.....	64
Tabel 4.10	Penerima Surat Keterangan Tidak Mampu Tahun 2025.....	65

**DAFTAR GAMBAR**

No	Nama Gambar	Hal
Gambar 1.1	Komputer dan Printer di Kantor Desa Gumpa .....	4
Gambar 1.2	Jadwal Pelayanan.....	5
Gambar 3.1	Triangulasi Sumber Data.....	49
Gambar 3.2	Triangulasi teknik pengumpulan data .....	50
Gambar 3.3	Triangulasi waktu pengumpulan data.....	51
Gambar 5.1	Tempat Duduk Ruang Tunggu Pelayanan di Kantor Desa Gumpa.....	67
Gambar 5.2	Ruang Pelayanan Kantor Desa.....	70
Gambar 5.3	Komputer di Kantor Desa Gumpa Gumpa.....	71
Gambar 5.4	Ruang Pelayanan Kantor Desa Gumpa .....	73

**DAFTAR BAGAN**

No	Nama Bagan	Hal
Bagan 2.1	Kerangka Berpikir.....	38
Bagan 4.1	Struktur Organisasi Desa Gumpa .....	59

**DAFTAR LAMPIRAN**

No	Nama Lampiran	Hal
Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik .....	141
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian Kantor Desa Gumpa .....	142
Lampiran 3	Pedoman Wawancara .....	143
Lampiran 4	Dokumentasi Lapangan .....	146