

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Agar penelitian ini menjadi lebih berfokus pada suatu masalah penelitian dan dapat menghasilkan kebaruan penelitian serta untuk mendukung penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa referensi yang berkaitan dengan tema penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan studi literatur terhadap hasil penelitian terdahulu dan hasilnya dijabarkan sebagai berikut :

1. Fitri Rahayu, (2025) dengan judul penelitian “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”. bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dilihat dari Aspek *Responsiveness* di Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dan jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus pada pemahaman mendalam tentang konteks, makna, dan pengalaman yang terlibat dalam suatu fenomena yang terjadi sesuai dengan fakta yang terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan SKTM di Kantor Desa Puain Kanan sudah sangat berkualitas, sesuai dengan harapan

masyarakat, dan aparatur desa mampu menunjukkan sikap responsif dalam memberikan pelayanan.

2. Nor Annisa, (2024) Dengan Judul “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Karang Putih Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong ” Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat aspek *responsiveness* pada kantor desa karangan putih kecamatan kelua kabupaten tabalong. penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada kantor desa karangan putih kecamatan kelua kabupaten tabalong berkualitas.
3. Aulia Nidaul Utami, (2024) mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Kantor Desa Kelurahan Tanjung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.” tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* (ketanggapan) pada kantor kelurahan tanjung, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada kelurahan tanjung kecamatan tanjung kabupaten tabalong dinilai cukup berkualitas.

4. Eka Susanti, (2023) mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek Ketanggapan Pada Kantor Desa Pulau Ku’u Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) pada Kantor Desa Pulau Ku'u Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Metode Penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan dan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu model kualitatif interaktif yang dikemukakan oleh Miles & Huberman meliputi, reduksi data, display data dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada Kantor Desa Pulau Ku'u Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong berkualitas.
5. Noorhayati Ilma, (2024) “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”. Tujuan dalam penelitian adalah mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Dilihat dari Aspek *Responsiveness* pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor

Kelurahan Agung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong dinyatakan berkualitas.

## **B. Landasan Teori**

### 1. Paradigma Administrasi Publik

Robert B. Denhardt dan Janet V. Denhardt (2000) New public service (NPS) adalah pendekatan baru dalam administrasi publik yang dibangun di atas nilai-nilai *democratic citizenship*, publik yang dikepalai secara demokratis, dan pelayanan yang melibatkan warga negara secara penuh

### 2. Pengertian Administrasi Publik

Sondang P. Siagian (1995) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Nicholas Henry (1988) mendefinisikan bahwa administrasi publik adalah kombinasi kompleks antara teori dan praktik yang bertujuan mempromosikan pemahaman terhadap peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat.

### 3. Pengertian Pelayanan

Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan dasar sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya

#### 4. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hardiyansyah, (2018) pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atau nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sementara itu pengertian pelayanan publik sesuai dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (MENPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah: “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Zeithaml, Pasuraman, dan Berry (1990), mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli dan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga penyelenggara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat

terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penyediaan kebutuhan masyarakat, tetapi juga menekankan pentingnya aspek keadilan, keterbukaan, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan bersama melalui tata kelola pemerintahan yang efektif dan bertanggung jawab

#### 5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2000) pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi empat jenis utama berdasarkan bentuk produk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pengelompokan ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman mengenai karakteristik pelayanan publik serta membedakan jenis pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan fungsi penyelenggara pelayanan. Melalui klasifikasi ini, pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan secara lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran, sekaligus menjadi pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor. yaitu:

- a. Pelayanan Administrasi, yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti KTP, KK, surat izin, atau akta kelahiran.
- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik;

- c. Pelayanan Jasa, ini juga merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik;
- d. Pelayanan Regulatif, yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

#### 6. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan wajib memiliki standar pelayanan sebagai ukuran baku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan ini berfungsi sebagai pedoman bagi aparatur dan sebagai jaminan kepastian bagi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan , yaitu syarat-syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh penerima layanan agar dapat memperoleh pelayanan.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara yang harus ditempuh dalam proses penyelenggaraan pelayanan, mulai dari permohonan hingga hasil pelayanan diterima.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan sejak permohonan diajukan hingga diterimanya hasil pelayanan.

- e. Biaya atau tarif, yaitu sejumlah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil akhir dari suatu proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan permohonan yang diajukan.
- g. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan agar berjalan efektif dan efisien.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan.
- i. Pengawasan internal, yaitu kegiatan pengendalian yang dilakukan untuk memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- j. Penanganan pengajuan, saran, dan masukan, yaitu mekanisme yang disediakan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan terhadap pelayanan yang diterima.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu jumlah pegawai yang dibutuhkan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan, yaitu komitmen penyelenggara dalam memberikan kepastian terhadap mutu dan ketepatan pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu upaya penyelenggara untuk menjamin keamanan dan keselamatan penerima layanan selama proses pelayanan berlangsung.

- n. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu kegiatan penilaian terhadap kinerja petugas dan hasil pelayanan guna meningkatkan mutu pelayanan publik.

Selain mengacu pada undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik, Peraturan Bupati Barito Timur Nomor 8 Tahun 2014 menjelaskan bahwa setiap instansi pemerintah wajib menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Standar ini berfungsi untuk memberikan kepastian serta menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Standar pelayanan digunakan sebagai ukuran dalam menilai kinerja pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengetahui prosedur, waktu, biaya, dan hasil layanan yang diterima. Hal ini penting karena pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurang tanggap, kurang terbuka, dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam penyusunannya, standar pelayanan harus berpedoman pada prinsip-prinsip seperti kemudahan, kejelasan, keterbukaan, tanggung jawab, serta keadilan agar dapat diterapkan secara efektif dan merata. Selain itu, standar pelayanan juga memuat unsur penting seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, sarana pendukung, serta kompetensi petugas pelayanan.

## 7. Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (2012) Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam pelayanan publik, hal ini mencerminkan sejauh mana kualitas pelayanan pemerintah mampu memenuhi harapan masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) Mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik dapat diukur dari seberapa jauh pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan masyarakat. Dan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, diperlukan adanya kriteria atau tolak ukur yang dapat menggambarkan apakah suatu pelayanan tergolong baik atau buruk.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiyansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur melalui sepuluh dimensi utama, yang kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi utama (*SERVQUAL*) yang hingga kini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik. Kelima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Bukti Fisik) Meliputi fasilitas, peralatan, penampilan pegawai, dan lingkungan pelayanan yang terlihat secara nyata.
- b. *Reliability* (Keandalan) Kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya.

- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kesiediaan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan) Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat.
- e. *Empathy* (Empati) Perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang adil, ramah dan tidak diskriminatif.

#### 8. Responsiveness ( Daya Tanggap)

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan publik yang menunjukkan sejauh mana aparatur mampu memberikan pelayanan secara cepat dan sigap kepada masyarakat. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa *responsiveness* berkaitan dengan kemauan serta kesiapan petugas dalam membantu masyarakat dan merespons setiap kebutuhan pelayanan secara tepat waktu.

Daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dalam melayani, tetapi juga mencerminkan bagaimana aparatur mampu memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan respon yang sesuai tanpa menunda proses pelayanan. Dalam pelayanan publik, sikap responsif sangat diperlukan karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang mudah, tidak berbelit, dan dapat diselesaikan dalam waktu yang jelas.

Dalam konteks pelayanan administrasi, seperti pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), *responsiveness* menjadi salah satu aspek penting untuk menilai kualitas pelayanan. Aparatur yang memiliki daya tanggap yang baik akan lebih cepat dalam memproses permohonan, memberikan informasi yang jelas, serta membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi.

Indikator Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek *Responsiveness* (ketanggapan) (Parasuraman, Zeithaml, Dan Berry ,1990 ) dalam (Hardiyansyah, 2018 ) yaitu :

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

#### 9. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sebagai instrumen administrasi publik didasarkan pada beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur penanganan kemiskinan dan pemberian bantuan sosial di Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin, pemerintah wajib menyelenggarakan penanganan fakir miskin melalui program-program yang meliputi pemberian bantuan sosial, termasuk fasilitas administrasi seperti SKTM untuk memudahkan

akses layanan pendidikan, kesehatan, dan sosial bagi kelompok tidak mampu. Undang-undang ini menekankan bahwa penanganan fakir miskin dilakukan secara terintegrasi oleh pemerintah pusat, daerah provinsi, dan kabupaten/kota, dengan pembiayaan bersama seperti yang disebutkan dalam teks. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Penanganan Fakir Miskin mengatur mekanisme verifikasi dan penerbitan dokumen seperti SKTM, di mana desa/kelurahan berperan sebagai ujung tombak dalam mengidentifikasi dan mengeluarkan surat berdasarkan data kemiskinan lokal.

Persyaratan seperti fotocopy KK, KTP, dan pendaftaran dalam SK Kemiskinan Desa sesuai dengan Pasal 7 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Fakir Miskin di Daerah, yang mengharuskan verifikasi data kependudukan dan status kemiskinan sebagai dasar penerbitan SKTM. Hal ini memastikan bahwa SKTM dikeluarkan secara sah oleh aparat desa dan diketahui camat, sesuai dengan kewenangan administrasi desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang memberikan wewenang kepada pemerintah desa untuk mengelola administrasi kependudukan dan pelayanan publik bagi masyarakat.

Dengan landasan ini, SKTM tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai alat implementasi kebijakan sosial untuk mengurangi kesenjangan ekonomi.

Persyaratan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Tewah Pupuh sebagai berikut:

a) Membawa fotocopy kartu keluarga (KK)

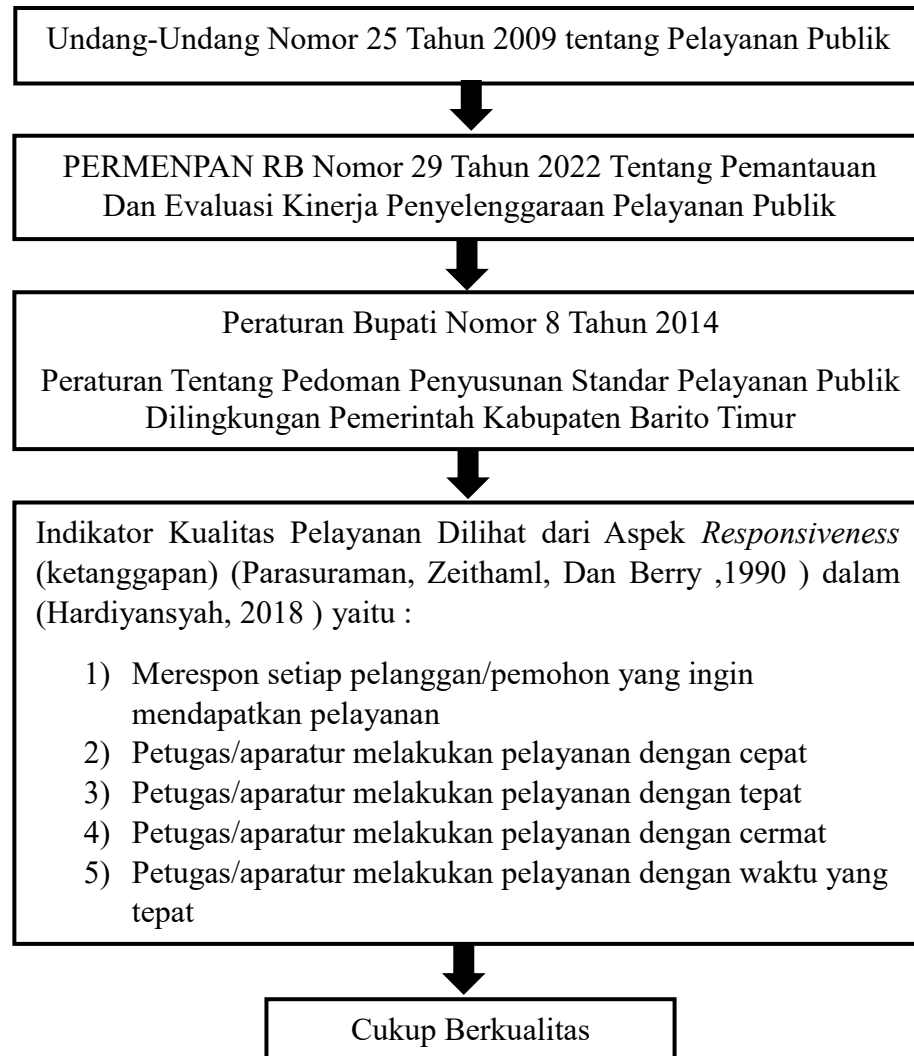
Fotocopy kartu keluarga diperlukan sebagai bukti administratif yang menunjukkan susunan dan status keanggotaan keluarga pemohon. Dokumen ini digunakan oleh pihak desa untuk memastikan bahwa pemohon benar-benar tercatat sebagai bagian dari keluarga yang berdomisili di wilayah Desa Tewah Pupuh, serta untuk mencocokkan data kependudukan dengan arsip yang ada di kantor desa

b) Membawa fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Fotocopy KTP berfungsi sebagai identitas resmi pemohon yang memuat data diri seperti nama, alamat, dan nomor induk kependudukan (NIK). Dokumen ini penting untuk memverifikasi keabsahan identitas serta memastikan bahwa pemohon merupakan warga yang berdomisili di Desa Tewah Pupuh.

### C. Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber : Dibuat peneliti 2026