

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
KETERANGAN TIDAK MAMPU DILIHAT DARI ASPEK  
*RESPONSIVENESS* PADA KANTOR DESA PUAIN KANAN  
KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh:

Fitri Rahayu

NIM : 221632013700

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

**2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**SKRIPSI**

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
KETERANGAN TIDAK MAMPU DILIHAT DARI ASPEK  
RESPONSIVENESS PADA KANTOR DESA PUAIN KANAN  
KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG

A. Nama Mahasiswa : Fitri Rahayu

N I M : 221632013700

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

B. Disetujui oleh

Pembimbing : Drs. H. Yuzan Noor, M.Si (.....)

NIDK. 8801410016

Penguji I : Drs. H. Safrul Rijali, M.A (.....)

NIDK. 8853300016

Penguji II : Heni Suparti, S.A.P., M.A.P (.....)

NIDN. 1129118902

C. Dinyatakan ~~LULUS/TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 04 Mei 2025

Tanjung, 14 Mei 2025

Mengetahui:

Ketua STIA Tabalong,

Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara,

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P.  
NIK. 005 057 012

Lilis Suryani, S.A.P., MAP  
NIK. 005 057 058

## **PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitri Rahayu

NIM : 221632013700

Jurusan : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak  
Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor  
Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini didapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku

Tabalong, 04 Mei 2025

Fitri Rahayu

NIM. 221632013700

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Kepada Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P. selaku Ketua STIA Tabalong dan Ketua Program Studi Administrasi Negara STIA Tabalong Ibu Lilis Suryani S.A.P., M.A.P. atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya selama saya mengikuti dan menyelesaikan pendidikan strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. Bapak Drs. H. Yuzan Noor, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi, serta memberikan pengarahan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini. Penguji I Bapak Drs. H. Safrul Rijali, M.A. yang telah memberikan masukan, kritik dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penguji II Ibu Heni Suparti, S.A.P., M.A.P. yang telah memberikan masukan, kritikan dan saran yang berguna kebaikan saya dalam penulisan skripsi ini.

Bapak Junadi, selaku Kepala Desa Puain Kanan yang telah memberikan izin penelitian. Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Masyarakat Desa Puain Kanan yang telah banyak membantu ikut berperan dalam memperlancar penelitian ini.

Kepada kedua orang tua saya Bapak Abdul Khair dan Ibu Ratnawati, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak terakhir ini menempuh pendidikan setinggi – tingginya. Terimakasih atas segala motivasi, pesan, doa, harapan, serta selalu mendampingi di setiap langkah. Kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu. Atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya. Terimakasih menjadi

sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah punah dalam setiap langkah yang saya tempuh. Dan terimakasih atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.

Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Adhitya Rahman. Yang telah memberikan dukungan, pengertian dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu sudah menjadi penguat di saat – saat sulit, dan doa serta motivasimu sangat berarti bagi saya. Dan terimakasih telah bersabar dan tetap mendampingi dalam proses panjang ini.

Dan terakhir terimakasih kepada diri sendiri. karena telah bertahan, belajar, dan tidak menyerah meski dalam keadaan sulit. Perjalanan ini tidak mudah, tapi kamu berhasil melewatinya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan penulisan skripsi ini yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis sangat berterimakasih atas adanya saran dan masukan yang bersifat membangun agar skripsi ini bisa menjadi sempurna.

Tanjung, 27 April 2025

Fitri Rahayu

NIM. 221632013700

## RINGKASAN

Fitri Rahayu NIM. 221632013700, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2025. Judul :Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari Aspek *Responsiveness* pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Drs. H. Yuzan Noor, M.Si

Pelayanan Publik merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penelitian ini 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 berfokus pada pemahaman mendalam tentang konteks, makna, dan pengalaman yang terlibat dalam suatu fenomena yang terjadi sesuai dengan fakta yang terjadi. Sample sumber data yang digunakan ada 2 yaitu data primer dan data sekunder. Informan yang menjadi subjek penelitian berjumlah 5 (lima) orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu, data *collection*, data *reduction*, data *display*, dan *conclusion Drawing/Verification*. 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.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Reponsiveness, SKTM.**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Puain Kanan Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Maka, dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. H. Yuzan Noor, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Penulis sangat berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Tanjung, 12 Februari 2025  
Penulis,

Fitri Rahayu  
NIM. 221632013700

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis .....	9
2. Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kerangka Teori.....	17
1. Pelayanan Publik.....	17

2. Kualitas Pelayanan Publik.....	19
3. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	26
4. Prinsip - Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik .....	30
5. Asas- Asas Pelayanan Publik .....	33
6. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) .....	35
C. Kerangka Konseptual .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Pendekatan Jenis Kualitatif .....	38
B. Lokasi Penelitian .....	38
C. Sampel Sumber Data .....	38
D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
E. Teknik Analisa Data .....	41
F. Rencana Pengujian Keabsahan Data .....	44
G. Waktu Penelitian .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	48
B. Hasil Penelitian .....	64
C. Pembahasan.....	102
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan .....	108
B. Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1	Tabel 1 Kriteria Pengukuran.....	44
2	Tabel 2 Daftar Pegawai.....	53
3	Tabel 3 Rekapitulasi Indikator Merespons Setiap Pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.....	73
4	Tabel 4 Rekapitulasi Indikator Petugas/aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat.....	80
5	Tabel 5 Rekapitulasi Indikator Petugas/aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat.....	87
6	Tabel 6 Rekapitulasi Indikator Petugas/aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat.....	93
7	Tabel 7 Rekapitulasi Indikator Petugas//aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat.....	99
8	Tabel 8 Rekapitulasi Indikator Semua Keluhan Pelanggan Direspon Oleh Petugas.....	102

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	37
2	Gambar 2 Model Analisis Data.....	43
3	Gambar 3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Puain Kanan.....	52
4	Gambar 3 Struktur Organisasi Rukun Tetangga Desa Puain Kanan.....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

No	Judul Lampiran
1.	SK STIA Tabalong Tentang Penempatan Dosen Pembimbing
2.	Surat Izin Penelitian
3.	Surat Balasan Dari Tempat Penelitian
4.	Pedoman Wawancara
5.	Kartu Konsultasi Skripsi
6.	Surat Bebas Plagiasi
7.	Dokumentasi