

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU DILIHAT DARI ASPEK
RESPONSIVENESS PADA KANTOR DESA TEWAH PUPUH
KECAMATAN BENUA LIMA KABUPATEN BARITO TIMUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



DI BUAT OLEH:

LUCIA ZEFANYA SEMAHARATI

NIM:223632013996

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

TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU DILIHAT DARI ASPEK
RESPONSIVENESS PADA KANTOR DESA TEWAH PUPUH
KECAMATAN BENUA LIMA KABUPATEN BARITO TIMUR**

A. Nama Mahasiswa : Lucia Zefanya Semaharati

NIM : 223632013996

Program Studi : Administrasi Negara

B. Disetujui oleh

Pembimbing : Norhalidah, S.A.P.,M.A.P (.....)

NIDN 1102069302

Penguji I : Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S.Sos.,M.A.P. (.....)

NIDN 0009038201

Penguji II : Murjani, S.H.I.,M.Si. (.....)

NIDN 1110057503

C. Dinyatakan LULUS/TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi
pada tingkat Starta Satu (S-1) Pada tanggal 9 April 2026.

Mengetahui:

Tanjung, 9 April 2026

Ketua STIA Tabalong

Ketua Prodi Administrasi Negara

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos.,M.A.P.

Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P

NIK.005 057 012

NIK. 005 057 085

LEMBAR PERSETUJUAN

Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari
Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima
Kabupaten Barito Timur

Oleh :

Lucia Zefanya Semaharati

NIM : 223632013996

Tanjung, 3 April 2026

Norhalidah, S.A.P., M.A.P.

NIDN. 1102069302

PEMBIMBING

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lucia Zefanya Semaharati

NIM : 223632013996

Jurusan : Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur.

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 yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

Tanjung, 14 Maret 2026

Lucia Zefanya Semaharati
NIM. 223632013996

UCAPAN TERIMA KASIH

Shalom, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yaitu Tuhan Yesus Kristus, atas segala rahmat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat dari Aspek *Responsiveness* pada Kantor Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur” dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Tudang dan Ibu Ebei Riyati, yang senantiasa berjuang tanpa lelah, memberikan kasih sayang, dukungan, serta doa yang tiada henti demi tercapainya cita-cita dan harapan penulis.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada anak tersayang, Reyfaro Arcadian Genevin, yang selalu menjadi sumber semangat, kekuatan, dan alasan penulis untuk terus berjuang hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Tidak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan sejak awal perkuliahan hingga akhir, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, khususnya

Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik sekaligus dosen penasehat, Ibu Norhalidah, S.A.P., M.A.P. selaku dosen pembimbing, serta Bapak Dr. Muhammad Noor Ifansyah, S.Sos., M.A.P. dan Bapak Murjani, S.H.I., M.Si selaku dosen penguji, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak Kantor Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur beserta seluruh masyarakat yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam proses penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Lucia Zefanya Semaharati, yang telah berjuang dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala usaha dan perjuangan ini senantiasa diberkati oleh Tuhan Yesus Kristus.

Tanjung, 14 Maret 2026

Lucia Zefanya Semaharati
NIM. 223632013996

RINGKASAN

Lucia Zefanya Semaharati, NIM. 223632013996, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur. Dosen Pembimbing Norhalidah, S.A.P., M.A.P.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada dasarnya bukan merupakan bentuk kebijakan baru, karena sebelumnya telah ada berbagai program dan administrasi yang ditujukan untuk membantu masyarakat kurang mampu. Namun demikian, SKTM tetap menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung akses masyarakat terhadap bantuan sosial, pendidikan, dan layanan kesehatan. Meskipun pelaksanaannya cukup membantu, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala seperti responsivitas aparatur, kejelasan informasi, dan ketepatan waktu pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada Kantor Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan lima informan, yaitu Sekretaris Desa, Kaur Pelayanan, dan tiga orang masyarakat. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari aspek *responsiveness* pada Kantor Desa Tewah Pupuh tergolong cukup berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *responsiveness*, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* Pada Kantor Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur” dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Tanjung, 14 Maret 2026

Penulis

Lucia Zefanya Semaharati

Nim: 223632013996

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori	12
1. Paradigma Administrasi Publik	12
2. Pengertian Administrasi Publik	12
3. Pengertian Pelayanan.....	12

4.	Pengertian Pelayanan Publik	13
5.	Jenis-Jenis Pelayanan Publik	14
6.	Standar Pelayanan Publik	15
7.	Kualitas Pelayanan Publik	18
8.	Responsiveness (Daya Tanggap)	19
9.	Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	20
C.	Kerangka Konseptual	22
BAB III METODE PENELITIAN		25
A.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian	25
B.	Lokasi Penelitian	26
C.	Subjek Penelitian	27
D.	Teknik Pengumpulan Data	28
E.	Teknik Analisis Data	30
F.	Waktu Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B.	Hasil Penelitian	40
C.	Pembahasan	48
BAB V PENUTUP		52
A.	KESIMPULAN	52
B.	SARAN	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		57

DAFTAR GAMBAR

	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1	Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 2	Kompunen-kompunen analisis data model interaktif.....	32
Gambar 3	Struktur Organisasi pemerintahan Kantor Desa Tewah Pupuh....	37.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Bebas Palgiasi
2. Surat Keputusan (SK) Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. Surat Izin Penelitian Dari Kepala Pusat Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P3M) STIA Tabalong
4. Pedoman Wawancara
5. Transkrip Wawancara
6. Kartu Konsultasi Skripsi
7. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama kegiatan pemerintahan dan sebagai lembaga yang berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Salah satu instansi pemerintah yang berhubungan langsung dan dekat dengan masyarakat adalah pemerintah desa, hal tersebut dikarenakan pemerintah desa berperan penting sebagai pemberi sumber pelayanan kepada masyarakat untuk membantu dan memenuhi keperluan masyarakat terhadap apa yang masyarakat perlukan. Pemerintah desa merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memiliki hubungan langsung dan erat dengan masyarakat.

Peran desa sangat penting sebagai penyedia layanan yang paling dekat dengan pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu memiliki kemampuan untuk menampung aspirasi masyarakat, membantu mewujudkannya, serta berfungsi sebagai wadah penyaluran aspirasi. Selain itu, pemerintah desa juga harus menjadi penghubung antara program pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat dipahami dan didukung melalui sosialisasi yang efektif. Kesempatan yang diberikan, peningkatan kemampuan, dan penyerahan wewenang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya merupakan faktor penentu dalam kinerja pemerintah desa. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu memiliki kemampuan atau keahlian yang memadai untuk memotivasi kinerjanya dalam

mencapai hasil pelaksanaan tugas serta dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Sasmita, 2022). Pelayanan publik merupakan seluruh bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan publik. sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (Mahmudi, 2010) Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik di desa menjadi wujud nyata pelaksanaan peraturan tersebut, (OMBUDSMAN, 2021) Tentang Potret Pelayanan Publik Pemerintah Desa. desa memiliki hak otonomi, namun dalam menjalankan kewenangannya harus berpedoman pada peraturan undang-undang yang berlaku. Bahkan terhadap hak dalam mengambil keputusan tidak boleh bertentangan dengan regulasi. Otonomi diberikan karena negara kita memberi ruang bagi eksistensi budaya tradisonal dan adat yang berlaku di desa. Salah satu pelayanan yang juga penting bagi masyarakat adalah mengenai pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi adalah pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. misalnya surat pernyataan penguasaan fisik tanah yang di tanda tangani dan diregister kepala desa hingga camat setempat, surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan, administrasi pelaporan penggunaan dana desa yang secara terbuka juga harus diumumkan pemerintah desa, pembuatan surat keputusan termasuk penghentian perangkat desa dan lain-lain. Khususnya dalam pelayanan administratif, pemerintah desa

mempunyai peranan yang hampir penting untuk setiap sektor. Tidak saja kepengurusan adminduk yang memerlukan pengantar atau surat keterangan dari kantor desa bahkan sering ditemui untuk pengurusan dokumen perizinan, pengurusan administrasi pertanahan, pengurusan administrasi kesehatan dan pendidikan juga harus dilengkapi persyaratan yang sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan, seperti Surat keterangan tidak mampu (SKTM) (OMBUDSMAN RI, 2021).

Sejalan dengan hal tersebut, Berdasarkan berita yang dimuat oleh *DetikNews* pada (4 Agustus 2017), kemudahan dalam mendapatkan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dinilai sebagai penyebab habisnya anggaran Jamkesda di Kabupaten Brebes, Jawa Tengah. pihak desa mengaku terpaksa meloloskan semua permintaan SKTM karena standar kriteria miskin yang tidak jelas.

Berdasarkan keterangan dari salah satu warga di Desa Tewah Pupuh. Menurut warga tersebut, layanan publik di tingkat tertinggi masyarakat, khususnya dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) masih menunjukkan masalah dalam kualitas pelayanan, terutama terkait dengan ketepatan sasaran penerima. Dalam praktiknya, terdapat pemohon yang secara ekonomi tergolong mampu namun tetap bisa memperoleh surat keterangan tidak mampu (SKTM) sehingga terjadi ketidaksesuaian antara tujuan kebijakan dan kondisi faktual penerima terutama untuk keperluan bantuan pendidikan.

Masih ada warga yang berpendapat bahwa penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) belum sepenuhnya memenuhi kriteria penerima yang seharusnya. SKTM dikeluarkan tanpa melakukan analisis menyeluruh terhadap kondisi finansial pemohon, yang mengakibatkan adanya ketidaksesuaian antara penerima dan kriteria yang telah ditetapkan. Ketidakjelasan dalam prosedur pelayanan juga berkontribusi terhadap ketidakpuasan yang dirasakan. Di sisi lain, pejabat desa menghadapi berbagai keterbatasan sumber daya, termasuk kompetensi, ketersediaan fasilitas administratif, dan sistem pelayanan digitalisasi yang belum sepenuhnya merata. Informasi mengenai kriteria dan persyaratan untuk memperoleh SKTM masih tidak jelas dan tidak sepenuhnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kondisi ini mempengaruhi kualitas layanan publik di desa-desa. Lokasi yang lebih tepat adalah Kantor Desa Tewah Pupuh, Kecamatan Benua Lima, Kabupaten Barito Timur. Fenomena ini layak untuk dianalisis karena layanan publik di tingkat desa secara langsung mencerminkan kinerja pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa proses pelayanan pembuatan SKTM di berbagai desa masih mengalami sejumlah tantangan. Penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari dan Syugiarto, 2020) di Desa Sibalaya Utara menunjukkan bahwa prosedur pelayanan SKTM tidak berjalan secara efektif, disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan keterbatasan aparatur. Penelitian yang dilakukan oleh (Fitri Rahayu, 2025) di Desa puain kanan, Kabupaten Tabalong, mengungkapkan bahwa adanya keterbatasan sarana dan rendahnya kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap

kualitas yang rendah. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih kurang memperhatikan konteks lokal di Kabupaten Barito Timur, terutama di Desa Tewah Pupuh yang memiliki karakteristik sosial dan geografis yang unik.

Dari kesamaan permasalahan yang dijelaskan oleh penelitian sebelumnya, penulis menegaskan perbedaan dengan penelitian ini, yaitu belum ada penelitian yang mendalami seberapa besar kualitas pelayanan publik, khususnya di Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur. Masih terdapat keterbatasan dalam kajian yang secara mendalam mengevaluasi mengenai kualitas terhadap pelayanan pembuatan SKTM di desa-desa pedalaman Kalimantan Tengah. Hal ini terutama berkaitan dengan aspek kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, kriteria pemohon, serta sikap aparatur desa terhadap masyarakat penerima layanan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik terhadap pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu yang diberikan oleh aparatur Desa Tewah Pupuh. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan dilihat dari Aspek *Responsiveness* yang disediakan oleh aparatur desa dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek *Responsiveness* di Kantor Desa Tewah Pupuh Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dilihat dari aspek *responsiveness* di Kantor Desa Tewah Pupuh, Kecamatan Benua Lima, Kabupaten Barito Timur..

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait dengan Kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman tentang penerapan teori kualitas pelayanan publik (SERVQUAL).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Desa Tewah Pupuh

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk pemerintah Desa Tewah Pupuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) khususnya dari aspek *Responsiveness* atau daya tanggap aparatur desa terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui hasil penelitian ini, pemerintah desa juga mengetahui sejauh mana kecepatan, ketepatan, dan kesiapan aparatur desa dalam melayani permohonan SKTM, sehingga dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki prosedur pelayanan, meningkatkan profesionalisme aparatur, serta menyusun kebijakan pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat karena mendorong meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) yang lebih jelas, cepat dan responsif terhadap kebutuhan warga yang membutuhkan surat keterangan tersebut, dan dengan adanya perbaikan dalam aspek daya tanggap aparatur desa, masyarakat juga akan merasakan kemudahan dalam proses pengurusan administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta dapat meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

penelitian ini menjadi referensi atau menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek *responsiveness* dalam pelayanan administrasi di tingkat desa. Selain itu hasil dari penelitian ini dapat dijadikan dasar pengembangan penelitian dengan variabel atau lokasi yang berbeda sehingga dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang administrasi publik dan pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM).