

**KUALITAS PELAYANAN APARATUR DESA DALAM PENERBITAN
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESA SIDODADI
KECAMATAN BIRU-BIRU KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

Diajukan Oleh :

Nama : Muhammad Gilang Pramana

NIM/NPM : 71200611022

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

2024

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat
Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Sidodadi Kecamatan
Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang**

NAMA : **Muhammad Gilang Pramana**
NIM / NPM : **71200611022**
PROGRAM STUDI : **Ilmu Administrasi**
: **Negara**

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

Raden Deni Atmiral S.Sos, MAP

Mardiansyah S.Sos, M.M

DIKETAHUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI

DISETUJUI
DEKAN

Mardiansyah S.Sos, M.M

Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu administrasi negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara

Hari : Sabtu
Tanggal : 4 Mei
Jam : 08.30 WIB
Tempat : Ruang sidang FISIP – UISU Medan

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I ()
Sekretaris : Mardiansyah S.Sos, M.M ()
Pembimbing I : Raden Deni Atmiral S.Sos, MAP ()
Pembimbing II: Mardiansyah S.Sos, M.M ()
Penguji I : Dra.Fauziah Dongoran, MA ()
Penguji II : Samsul Bahri Pane S.Sos, MAP ()

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Gilang Pramana
NPM : 71200611022
Mahasiswa Prodi : Ilmu administrasi negara
Akademik : 2023/2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 24 april 2024

(Materai 6000)

Muhammad Gilang Pramana
71200611022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang).

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Sosial pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses pengerjaan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak , oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Safrida, S.E, M.Si, sebagai rektor UISU.
2. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Mardiansyah, S.Sos, M.M, sebagai Kaprodi Ilmu Administrasi Negara serta dosen pembimbing II yang telah banyak membantu memberi arahan serta masukan sehingga skripsi dapat selesai.
4. Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos, MAP, sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak membantu memberi arahan dan saran sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Seluruh dosen serta pegawai diruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UISU.
6. Orang tua saya yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan dikampus uisu yang sudah memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, Penulis akan terus belajar untuk mengembangkan wawasan tentang keilmuan agar kedepannya Penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Penulis juga sangat terbuka dengan saran dan kritik yang membangun untuk kebaikan Skripsi ini.

Medan, 24 Mei 2024

Muhammad Gilang Pramana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS.....	5
2.1 Teori Penelitian	5
2.1.1 Kualitas pelayanan.....	5
2.1.2 Pelayanan publik.....	6
2.1.3 Standar pelayanan publik.....	7
2.1.4 Jenis pelayanan publik	9
2.1.5 Indikator pelayanan publik	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Berpikir	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Metode Penelitian.....	18
3.1.1 Tempat dan waktu.....	19

3.1.2 Informan penelitian.....	19
3.1.3 Teknik pengumpulan data.....	21
3.1.4 Teknik analisa data	23
3.1.5 Jadwal pelaksanaan.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Desa Sidodadi.....	26
4.1.2 Letak Wilayah.....	26
4.1.3 Luas wilayah dan kependudukan	27
4.1.4 Tugas pokok dan fungsi.....	27
4.1.5 Bagan Struktur Organisasi Kantor Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang	28
4.1.6 Susunan Petugas Kantor Desa Sidodadi	29
4.2 Hasil penelitian.....	30
4.2.1 Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	31
4.2.2 Dimensi Reliability (Kehandalan)	39
4.2.3 Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	43
4.2.4 Dimensi Assurance (Jaminan)	48
4.2.5 Dimensi Emphaty (Empati)	51
4.3 Pembahasan	57
4.3.1 Kualitas Pelayanan Aparatur Desa dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Sidodadi Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian	20
Tabel 3. 2 Jadwal Pelaksanaan.....	25
Tabel 4. 1 Jenis Pelayanan Kantor Desa Sidodadi.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema/Bagan Kerangka Berpikir.....	17
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Desa Sidodadi	28
Gambar 4. 2 Ruang tunggu pelayanan	34
Gambar 4. 3 AC Kantor Desa	35
Gambar 4. 4 Printer.....	37
Gambar 4. 5 Laptop	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	69
Lampiran 2 Surat izin penelitian.....	71
Lampiran 3 Surat balasan dari lokasi penelitian	72
Lampiran 4 Dokumentasi dengan Aparatur Desa.....	73
Lampiran 5 Dokumentasi dengan Masyarakat.....	74

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heryana, S.M (2018). *Informan dan Pemilihan Informan pada Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul, 8.
- Anggara, Sahya. (2015), *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:CV Pustaka Setia.
- A.M. Huberman & M.B Miles. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Atik Septi Winarsih, Ratminto. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin. M. Burhan. 2007. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Danang Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media
- Indrianasari, N. T. (2017). *Peran Perangkat Desa Dalam Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa (Studi Pada Desa Karang Sari Kecamatan Sukodono)*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak* , 29-45.
- J.R. Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta. PT.Grasindo.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. (2002). Jakarta: PT.Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Pustaka Pelajar. Hal : 2. Yogyakarta.

Satriadi, Sendi. (*Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Hotel "X" Bandung*), UG Jurnal, 14(2020). 20.

Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition . England: Pearson Education Limited.

Siti Aisyah Tri Rahayu. "*Metode Penulisan Ilmiah*" (Surakarta: CV. Djiwa Amarta Press. 2019)

Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*" (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 207.

Westra, Pariata. 1999. *Administrasi Perusahaan Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Zeithaml, V.A. (2000) *Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn*. Journal of the Academy of Marketing Science, 28, 67-85

Sumber Lainnya :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Kabupaten Deli Serdang No. 34 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

a. Tangible (Bukti Fisik)

1. Menurut anda apakah fasilitas yang ada di kantor desa sidodadi sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terkhususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?
2. Bagaimana aturan tentang pakaian dan atribut aparatur saat bertugas melayani masyarakat?
3. Apakah fasilitas yang ada sudah memenuhi standar pelayanan di Kantor Desa Sidodadi?
4. Apa saja alat bantu pelayanan yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu?

b. Reliable (Kehandalan)

1. Apakah kemampuan kecermatan dari aparatur dalam melakukan pelayanan khususnya pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah baik dilaksanakan?
2. Apakah ada standar pelayanan yang jelas khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu?
3. Bagaimana kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu?

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Apakah aparatur desa Sidodadi menanggapi dengan baik terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?

2. Apakah dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparatur memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat?
3. Bagaimana Kemampuan Aparatur Desa untuk tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah baik?

d. Assurance (Jaminan)


1. Apakah aparatur desa di kantor desa sidodadi sudah memberikan jaminan informasi yang benar tentang ketepatan waktu dalam pelayanan khususnya pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu?
2. Apakah Aparatur Desa bisa menjamin berapa biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu hingga ?
3. Bagaimanakah jaminan tentang legalitas dokumen khususnya dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu?

e. Emphaty (Empati)

1. Apakah aparatur mengutamakan kepentingan dari masyarakat daripada kepentingan diri sendiri?
2. Bagaimana keramahan dan perhatian yang diberikan oleh aparatur desa terhadap masyarakat?
3. Apakah Aparatur Desa melayani masyarakat dengan sopan santuk yang baik?
4. Apakah aparatur melayani tanpa membeda-bedakan latar belakang masyarakat?
5. Bagaimana cara aparatur menghargai dalam melayani masyarakat khususnya pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu?

Lampiran 2

Surat Izin Penelitian


UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 82/E/1.03/II/2024
 Lamp : -
 Hal : **Izin Penelitian**

Medan, 14 Syahban 1445H
 24 Februari 2024M

Kepada Yth : Bapak Kepala Desa Sidodadi
 Jln. Besar Delitua Biru-biru
 Kecamatan Biru-biru Kabupaten Deli Serdang
 Di _
 Medan


Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara (FISIP UISU) Medan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Gilang Pramana
 Tpt Tgl Dan Lahir : Desa Sidodadi, 7 Maret 2001
 NPM : 71200611022
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

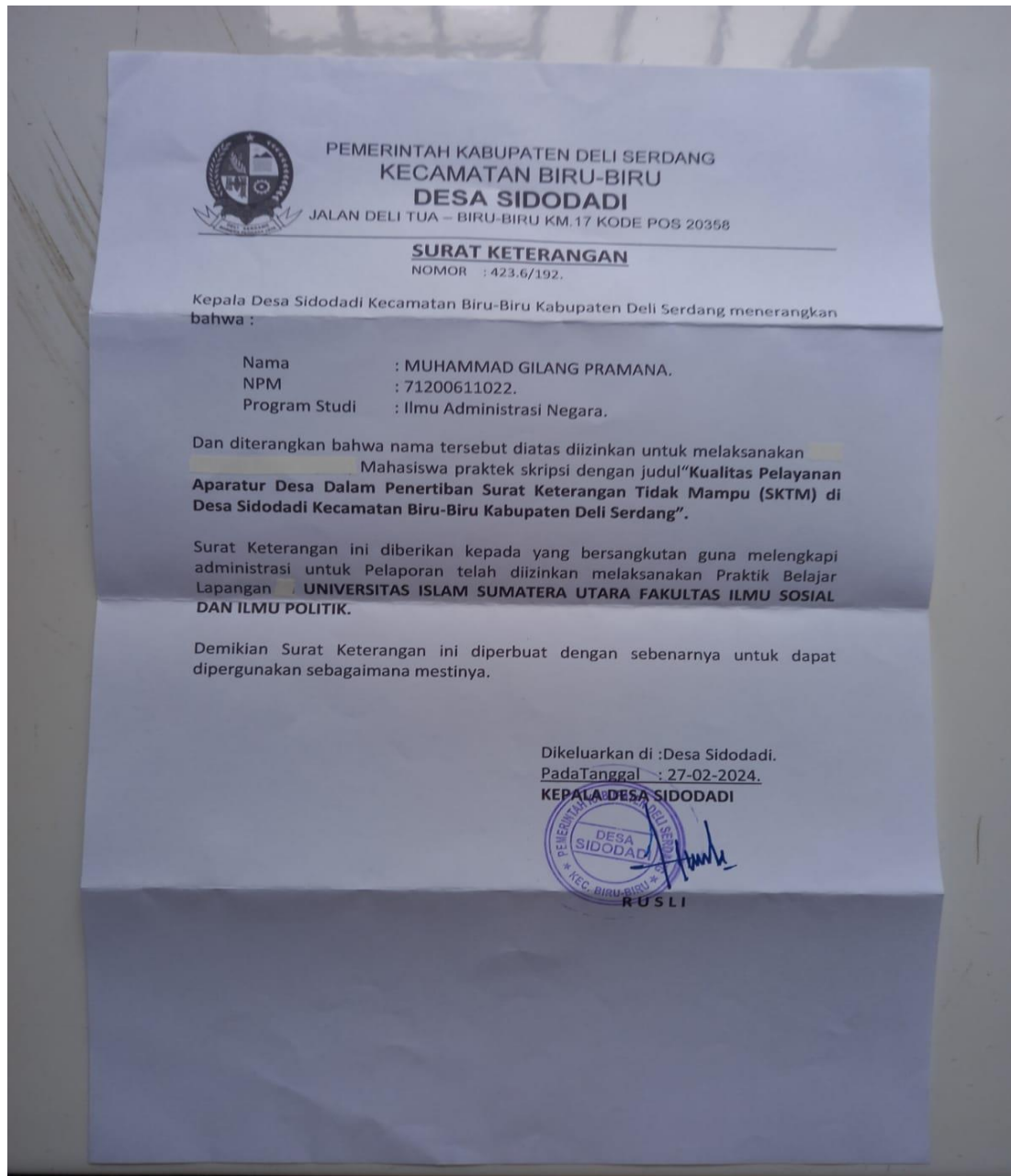
Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan yang akan melaksanakan Penelitian Skripsi berjudul : "Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Sidodadi Di Kecamatan Biru-biru Kabupaten Deli Serdang ", Untuk itu mohon kiranya kepada Bapak berkenan memberikan izin penelitian kepada Mahasiswa kami tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalam
 Dekan,

Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

Tembusa:
 1. Pertinggal

Website : fisp.uisu.ac.id - Email : admin@fisp.uisu.ac.id

Lampiran 3**Surat Balasan dari lokasi penelitian**

Lampiran 4

Dokumentasi dengan Aparatur Desa



Lampiran 5

Dokumentasi dengan Masyarakat

