



**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA PROGRAM
BANTUAN SOSIAL (BANSOS) DI KELURAHAN BULAKAN
KECAMATAN SUKOHARJO**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

AFFA BUNGA SARI

14020220140066

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Affa Bunga Sari
2. Nomor Induk Mahasiswa: 14020220140066
3. Tempat/Tanggal Lahir : Sukoharjo, 4 November 2001
4. Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Bulakan RT 03/RW 07, Bulakan, Sukoharjo,
Sukoharjo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang Saya tulis berjudul:

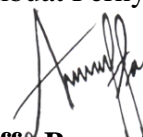
Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang Saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah Saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka Saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah Saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang Saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 13 Maret 2024

Pembuat Pernyataan,


Affa Bunga Sari

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan
Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial
(Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo

Nama Penyusun : Affa Bunga Sari

Jurusan : S1-Administrasi Publik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Strata 1**

Semarang, 13 Maret 2024

Dekan



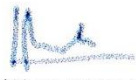
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003

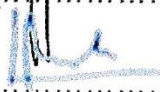
Dosen Pembimbing :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. (.....)

2. Dra. Hesti Lestari, M.S. (.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Ari Subowo, M.A. (.....)

2. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. (.....)

3. Dr. Dra. Kismartini, M.Si. (.....)

MOTTO

1. Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (QS. Al-Baqarah: 286)
2. La Tahzan, Innallaha Ma'ana. Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita. (QS. At-Taubah: 40)
3. Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu. (Ali bin Abi Thalib)
4. “Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap” (QS. Al-Insyirah: 8)
5. Ana dina, ana upa (setiap perjuangan yang dilakukan tidak akan sia-sia dan pasti akan ada hasilnya).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya persembahkan kepada orangtua tersayang dan keluarga tercinta. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga Saya dapat sampai pada tahap ini. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan do'a yang tak pernah berhenti kalian berikan kepadaku.

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA PROGRAM BANTUAN
SOSIAL (BANSOS) DI KELURAHAN BULAKAN KECAMATAN
SUKOHARJO**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml yang terdiri dari dimensi *Tangible* (Ketampakan Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), GAP Model, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo dengan menggunakan teknik *purposive* sampling sebanyak 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo mempunyai rata-rata tingkat kinerja pelayanan dan rata-rata tingkat harapan pelayanan yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan terdapat satu dimensi yang belum optimal yaitu pada dimensi *Responsiveness*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SKTM, Kelurahan

**QUALITY OF SERVICE FOR MAKING UNABLE CERTIFICATE IN
THE SOCIAL ASSISTANCE PROGRAM IN BULAKAN SUB-DISTRICT,
SUKOHARJO SUBDISTRICT**

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the quality of service in making Unable Certificates (SKTM) for the Social Assistance Program (Bansos) in Bulakan Sub-District, Sukoharjo Subdistrict. This research uses Zeithaml's theory which consists of the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, GAP Model, and Importance Performance Analysis (IPA). This type of research uses a quantitative approach with descriptive research type. The population of this study was all visitors to Bulakan Sub-District, Sukoharjo Subdistrict using a purposive sampling technique of 96 respondents. The results of the research show that the overall service in making Unable Certificates (SKTM) for the Social Assistance Program (Bansos) in Bulakan Sub-District, Sukoharjo Subdistrict has an average level of service performance and an average level of service expectations which shows that the services provided are included in the category good. Based on the five dimensions of service quality, there is one dimension that is not optimal, namely the Responsiveness dimension.

Keywords: Service Quality, Certificate of Unable, Sub-District

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata 1 jurusan Administrasi Publik. Sholawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendo'akan semoga Allah SWT memberikan balasan terbaik kepada:

1. Kedua orangtua penulis tersayang. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, do'a yang tak pernah putus, materi, motivasi, perhatian, pengorbanan, dan nasihat dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis. Serta adik-adik penulis tercinta, terimakasih atas do'a dan segala dukungan.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. selaku ketua program studi.
4. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan perhatian dan pengarahan selama menjadi anak wali, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
5. Ibu Dra. Hesti Lestari, M.S. selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan, serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Drs. Ari Subowo, M.A. dan Ibu Dr. Dra. Kismartini, M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh *civitas* akademika Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik khususnya program studi S1-Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
8. Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo yang telah menyambut baik dan memberikan izin penelitian kepada penulis.
9. Sahabat dan teman-teman yang telah kebersamai penulis hingga saat ini.
10. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan motivasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Semarang, 13 Maret 2024

Penulis,

Affa Bunga Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	12
1.5.1 Penelitian Terdahulu	13
1.5.2 Kajian Teori	19
1. Administrasi Publik.....	19
2. Paradigma Administrasi Publik.....	21
3. Manajemen Publik	25

4. Pelayanan Publik.....	29
5. Kualitas Pelayanan.....	30
6. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	34
7. GAP Model	38
1.5.3 Kerangka Berpikir.....	41
1.6 Definisi Konsep.....	42
1.7 Definisi Operasional.....	42
1.8 Metode Penelitian.....	44
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	58
2.1 Data Jumlah Penduduk Kelurahan Bulakan.....	59
2.2 Jenis Pekerjaan Penduduk Kelurahan Bulakan	60
2.3 Struktur Organisasi Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	61
2.4 Data Pegawai Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	64
2.5 Prasarana Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	65
2.6 Jadwal Pelayanan Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	65
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
3.1 Identifikasi Responden.....	66
3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	69
3.3 Analisis dan Deskripsi Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	72
3.3.1 Dimensi <i>Tangible</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	73
3.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	79

3.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	85
3.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	89
3.3.5 Dimensi <i>Empathy</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	93
3.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	98
BAB IV PENUTUP	104
4.1 Kesimpulan	104
4.2 Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kemiskinan Kabupaten Sukoharjo Maret 2023	8
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 1.3	Skala Likert	49
Tabel 1.4	Interval Tingkat Kualitas Pelayanan	50
Tabel 2.1	Data Pegawai Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	64
Tabel 2.2	Prasarana Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo ..	65
Tabel 2.3	Jadwal Pelayanan Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	65
Tabel 3.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 3.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..	67
Tabel 3.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 3.4	Identifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga	68
Tabel 3.5	Identifikasi Responden Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan.....	68
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Kinerja	69
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Harapan	70
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	71
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	71
Tabel 3.10	Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	73
Tabel 3.11	Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan	

	Kecamatan Sukoharjo.....	79
Tabel 3.12	Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	85
Tabel 3.13	Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	89
Tabel 3.14	Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i> dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	93
Tabel 3.15	Kategorisasi Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persentase Penduduk Miskin Kelurahan Bulakan dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).....	9
Gambar 1.2	Konseptual Model Kualitas Pelayanan.....	38
Gambar 1.3	Kerangka Berpikir	41
Gambar 1.4	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	
Gambar 2.1	Persentase Jumlah Penduduk Kelurahan Bulakan (per Agustus 2023)	56
Gambar 2.2	Persentase Jenis Pekerjaan Penduduk Kelurahan Bulakan (per Agustus 2023).....	60
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Kelurahan Bulakan Kecamatan....	61
Gambar 3.1	Diagram Kartesius Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Program Bantuan Sosial (Bansos) di Kelurahan Bulakan Kecamatan Sukoharjo.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2.	Tabulasi Data.....	116
Lampiran 3.	Output SPSS Uji Validitas Kinerja Pelayanan	120
Lampiran 4.	Output SPSS Uji Validitas Harapan Pelayanan	121
Lampiran 5.	Output SPSS Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan	122
Lampiran 6.	Output SPSS Uji Reliabilitas Harapan Pelayanan.....	122
Lampiran 7.	Dokumentasi.....	123
Lampiran 8.	Bukti Riset.....	124