

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang dibuat oleh :

NAMA : RATNA SARI DEWI

NPM : 18.2101.03995

UNIVERSITAS : UNIVERSITAS WIJAYAKUSUMA

FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SURAT

KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA

KANTOR KELURAHAN WONOKRIYO

KECAMATAN GOMBONG KABUPATEN KEBUMEN

Isi dan formatnya telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk digunakan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 5 April 2021

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr.Suryoto,S.Sos,MM,M.Si

Drs.E.Gudonohadi,M.Si

NIS.6100721032

NIS.6100721026

Mengetahui :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Wijayakusuma

Dekan

Dr.Suryoto,S.Sos,MM,M.Si

NIS. 6100721032

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Purwokerto,

Ratna Sari Dewi

HALAMAN MOTTO

Tidak ada seorang pun yang bisa membunuh mimpimu, Kita semua bisa jadi orang hebat dengan caranya masing-masing tetap berusaha dan berjuang demi semua mimpi-mimpi karna batasan hanya berasal dari diri sendiri.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan untuk Kedua orang tua saya, Sahabat-sahabat saya dan Almamter Unwiku. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa dan dukungan yang telah diberikan, semoga Allah SWT senantiasa membalas segalanya dan melindungi setiap langkahnya. Aamiin YRA.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tak lupa sholawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir kelak. Atas segala kehendak dan kekuasaan Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen”.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa selalu mendukung penulis dalam upaya menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Suryoto, S.Sos, M.M., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto dan selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih atas ilmu, waktu, nasihat, motivasi dan bimbingannya dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Drs.E.Gudonohadi,M.Si., selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas ilmu, waktu, nasihat, motivasi dan bimbingannya dalam proses pembuatan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen, Staf TU, dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah diberikan dapat menjadi bekal yang berharga dan bermanfaat dalam kehidupan penulis kedepannya.
4. Seluruh staf/pegawai Kelurahan Wonokriyo yang sudah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian penulis dan telah memberikan izin penelitian serta memberikan data – data yang dibutuhkan dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Saudari Echa ezra putri hendrika,saudara Sanjaya Putra Wijaya dan Heri Wibowo yang sudah bersedia menjadi narasumber untuk penelitian penulis
6. Kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan doa, nasihat dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua kebaikan yang diberikan oleh pihak – pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, keterbatasan, dan ketidaksempurnaan karena penulis masih dalam proses belajar untuk menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Purwokerto,

Penulis

Ratna Sari Dewi

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Depan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Singkatan	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Ringkasan	xv
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	6
1. Dimensi Lokasi	6
2. Dimensi Waktu	6
3. Dimensi Studi	6
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan Penelitian	6

BAB II Tinjauan Pustaka	7
A. Tinjauan Pustaka	7
1. Pengertian Kebijakan Publik	7
2. Pengertian Pelayanan	8
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
4. Pengertian Kualita Pelayanan SKTM	14
B. Kerangka Berfikir	16
BAB III Metode Penelitian Dan Analisis Data	17
A. Metode Penelitian Dan Analisis Data	17
1. Lokasi Penelitian	17
2. Obyek/Sasaran Penelitian	17
3. Metode Penelitian	17
4. Teknik Pengambilan Informan	17
5. Fokus Penelitian	18
6. Sumber Data	19
7. Teknik Pengumpulan Data	19
8. Analisis Data	20
9. Validitas Data	21
BAB IV Penelitian Dan Pembahasan	23
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	23
1. Keadaan Wilayah	23
2. Keadaan Penduduk Desa Wonokriyo	23
B. Profil Kantor Kelurahan Wonokriyo	24
1. Jumlah Pegawai	24
2. Tugas Pokok Perangkat Desa	24
3. Sarana dan Prasarana.....	27
C. Karakteristik Informan	28
D. Analisis Kualitas Pelayanan SKTM	29
1. Aspek Transparansi	29
2. Aspek Akuntabilitas	34
3. Aspek Kondisional	39
4. Aspek Partisipatif	42
5. Aspek Keseimbangan Hak dan Kewajiban	46
BAB V Kesimpulan dan Implikasi	54
A. Kesimpulan	54
B. Implikasi	54
Daftar Pustaka	56

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kepemilikan Surat Keterangan Tidak Mampu	5
Tabel 2.1 Matrik Fokus Kajian	18
Tabel IV.1. Jumlah Pegawai	24
Tabel.IV.2. Sarana dan Prasarana	27
Tabel IV.3. Daftar Nama Informan	28
Tabel IV.4. Matriks Hasil Penelitian Aspek Transparasi	33
Tabel IV.5. Matriks Hasil Penelitian Aspek Akuntabilitas	37
Tabel IV.6. Matriks Hasil Penelitian Aspek Kondisional	41
Tabel IV.7. Matriks Hasil Penelitian Aspek Partisipatif	44
Tabel IV.8. Matriks Hasil Penelitian Aspek Kesamaan Hak & Kewajiban.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar . II. 1. Kerangka Berfikir	16
Gambar III. 1. Model Analisis Interaktif	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Matriks Hasil Penelitian

Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4. Struktur Organisasi Lokasi Penelitian

Lampiran 5. Dokumentasi

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup