

**EVALUASI SISTEM PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK
MAMPU ANTARA HAK DAN KEWAJIBAN MASYARAKAT
KELURAHAN KOTAWARINGIN HILIR
KECAMATAN KOTAWARINGIN LAMA
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

SKRIPSI

OLEH

GUSTINA DARMAYANTI

NIM : 24.11.233161



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, POLITIK, ADMINISTRASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2026**

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, penulis bersyukur kehadiran Allah SWT/Tuhan YME yang atas karuniaNya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Evaluasi Sistem Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Antara Hak dan Kewajiban Masyarakat Kelurahan Kotawaringin Hilir Kecamatan Kotawaringin Lama Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah” dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada :

1. Dr. H. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.A.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
2. Rachmat Hidayat, M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
3. Sholahuddin Shoum Abdurrohman, S.Sos., M.A.P, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
4. Dosen Pengajar pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
5. Pengelola dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
6. Trias Agung Wibowo, SE selaku Camat Kotawaringin Lama
7. Nurdin, S.Sos selaku Lurah Kotawaringin Hilir beserta para staf yang sudah membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
8. Pihak-pihak lain yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

RIWAYAT HIDUP

Gustina Darmayanti lahir di Kampung Padang Kabupaten Sukamara, pada tanggal 09 Agustus 1981 dari pasangan Bapak Abdullah Busra dan Ibu Siti Rukiyah merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Adapun pengalaman studi dan pengalaman profesional penulis yaitu :

1. Pengalaman Studi :

- a. SDN 1 BARU PANGKALAN BUN, 1988-1994
- b. SMPN 1 PANGKALAN BUN, 1994-1997
- c. SMAN 1 PANGKALAN BUN, 1997-2000
- d. Perguruan Tinggi Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Palangka Raya, Diploma III, 2000-2004

2. Pengalaman Profesional sebagai ASN :

- a. Pada Tanggal 1 Januari 2010, Pangkat Pengatur/II.c (CPNS)
- b. Pada Tanggal 1 Juli 2011, Pangkat Pengatur/II.c (PNS)
- c. Pada Tanggal 1 April 2014, Pangkat Pengatur Tingkat I/II.d
- d. Pada Tanggal 1 April 2018, Pangkat Penata Muda/III.a
- e. Pada Tanggal 11 Januari 2019, diangkat dengan Jabatan Baru Kepala Seksi Tata Pemerintahan pada Kantor Kelurahan Kotawaringin Hilir, Eselon IV.b
- f. Pada Tanggal 1 April 2020, Pangkat Penata Muda Tingkat I/III.b
- g. Pada Tanggal 26 April 2022, diangkat dengan Jabatan Baru Sekretaris Lurah Kotawaringin Hilir pada Kantor Kelurahan Kotawaringin Hilir, Eselon IV.b
- h. Pada Tanggal 1 April 2024, Pangkat Penata/III.c

Dengan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Ayahnda dan Ibunda (Almh) yang sangat kusayangi dan kucintai yang selalu mendukung, memberi nasihat, semangat, serta yang selalu mendo'akan kelancaran dalam menjalani pendidikan sampai selesai.
2. Kepada suami dan anak-anak tercinta, terimakasih atas dukungannya secara moril maupun secara materiil.
3. Kepada adik-adik ku tercinta terimakasih atas dukungannya secara moril maupun secara materiil.
4. Para Dosen dan Pembimbing, terutama Ibu Yuli Fatmawati, S.Sos., M.AP dan Bapak Arafat, SP,. M.AP selaku dosen pembimbing terimakasih atas bimbingannya, ilmu, dan arahan yang luar biasa selama proses penulisan skripsi ini.
5. Untuk keluarga dan teman-teman ASN pada Kantor Kelurahan Kotawaringin Hilir yang telah memberikan dukungan yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan motivasi membantu dan membangkitkan semangat penulis.

Dengan penuh hormat :

Almamater Program Sarjana Administrasi Publik

UM Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan YME, atas berkat dan rahmatNya sehingga Skripsi dengan judul **“Evaluasi Sistem Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Antara Hak Dan Kewajiban Masyarakat Kelurahan Kotawaringin Hilir Kecamatan Kotawaringin Lama Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah”** dapat diselesaikan dengan baik.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, 19 April 2026

RINGKASAN

Gustina Darmayanti, 2026, Prgram Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, “Evaluasi Sistem Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Antara Hak Dan Kewajiban Masyarakat Kelurahan Kotawaringin Hilir Kecamatan Kotawaringin Lama Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah”. Dibawah Bimbingan : Yuli Fatmawati, S.Sos., M.AP dan Arafat, SP., M.AP.

Pelayanan SKTM secara konvensional masih dinilai menyulitkan masyarakat seperti adanya persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi dan waktu tunggu yang agak lama. Oleh karena itu, Kelurahan Kotawaringin Hilir berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan kemudahan, kecepatan, transparasi, dan pelayanan gratis kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif evaluatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SKTM telah berjalan dengan baik dan memperoleh respons positif dari masyarakat. Pelayanan ini dinilai mampu mempermudah dan mempercepat proses pelayanan SKTM dan administrasi lainnya serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat sedikit kendala, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, mendadak miskin dan masih kurang enak hati karena masih ada hubungan kerabat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan penguatan dalam pelaksanaannya agar pelayanan SKTM dapat berjalan lebih maksimal dan merata.

Kata Kunci : Evaluasi, Sistem, Pelayanan, SKTM

SUMMARY

Gustina Darmayanti, 2026, Public Administration Study Program, Muhammadiyah University of Palangka Raya, "Evaluation of the Service System for the Certificate of Inability Between the Rights and Obligations of the Community in Kotawaringin Hilir Village, Kotawaringin Lama District, Kotawaringin Barat Regency, Central Kalimantan Province." Supervised by: Yuli Fatmawati, S.Sos., M.AP, and Arafat, S.P., M.AP.

Conventional SKTM services are still considered burdensome for the community due to the required documents that need to be completed and the relatively long waiting time. Therefore, the Kotawaringin Hilir Village Office has made maximum efforts to provide ease, speed, transparency, and free service to the public.

This research uses a qualitative approach with a descriptive evaluative method. Data collection techniques were carried out through interviews and documentation.

The results of the study show that the SKTM service has been functioning well and has received a positive response from the community. The service is considered to simplify and expedite the SKTM service process and other administrative tasks, as well as increase service efficiency. However, its implementation is not yet fully optimal due to some minor obstacles, such as the lack of socialization to the public, sudden poverty claims, and some discomfort due to kinship ties. Therefore, efforts to improve and strengthen the implementation are needed to ensure that the SKTM service can operate more effectively and equitably.

Keywords: Evaluation, System, Service, SKTM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
IDENTITAS PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Penelitian Kualitatif	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan Penelitian	23
B. Fokus Penelitian	24
C. Teknik Pengumpulan Data	24
D. Sumber Data	26
E. Teknik Analisis Data	27
F. Pemeriksaan Keabsahan Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30

A. Deskripsi Objek	30
B. Hasil Penelitian	42
C. Hasil Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN DOKUMENTASI PENULIS	55

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Jumlah Pemohon SKTM per tahun di Kel. Kotawaringin Hilir	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Kotawaringin Hilir	41
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Kotawaringin Hilir Berdasarkan Jenjang Pendidikan	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikir Hasil Penelitian	22
Gambar 4.1 Peta Wilayah Administratif Kelurahan Kotawaringin Hilir	34
Gambar 4.2 Gedung Kantor Kelurahan Kotawaringin Hilir	36
Gambar 4.3 Bangunan Bagian Depan Kantor Kel. Kotawaringin Hilir	37
Gambar 4.4 Susunan Organisasi Kelurahan Kotawaringin Hilir	40
Gambar 4.5 Keputusan Lurah Kotawaringin Hilir, Susunan Koordinasi dan SOP Pelayanan SKTM	45

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, Rifa'i : *Pengantar Metodologi Penelitian* (2021:67).
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (n.d.). *Kamus besar bahasa Indonesia daring*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.
- BPS/Jurnal Administrasi Tahun 2020. *Efektivitas Verifikasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dalam Penerbitan SKTM*.
- Dunn, W.N (2018). *Poblite Policy Analysis : An Integrated Approach*, Routledge (*Sumber Utama Kriteria Evaluasi : Efektivitas, Responsivitas, dan Keadilan*).
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik : Berbasis Dynamic Policy Abalysis*, Yogyakarta : Graha Media.
- Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan Tata Cara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4817. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003).
- Linawati, 2025. *Strategi Pengembangan Layanan Mandiri SISEGA Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat*.
- Manan, B. (1993). *Tinjauan hukum administrasi*. Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran.
- Miles dan Huberman pada buku *Teknik Analisa* (Kurniasih Dewi dkk 2021:31).
- Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 1 Tahun 2023 tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kelurahan Kabupaten Kotawaringin Barat*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 Tahun 2018 tentang *Perubahan atas Permendagri Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pedoman Teknis Peraturan di Desa*.
- Permendagri Nomor 28 Tahun 2006 tentang *Pembentukan, Penghapusan, Penggabungan Kelurahan, dan Perubahan Status Kelurahan menjadi Desa*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. (2014).
- Prasetyo Tahun 2022. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi SKTM Bagi Masyarakat Miskin di Kelurahan*.

- Poerwadarminta, W. J. S. (1995). *Kamus umum bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Rahma Tahun 2023. *Keseimbangan Antara Hak dan Kewajiban Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615. Jakarta.
- Sampara, L. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*. STIA LAN Press.
- Sari dkk Tahun 2021. *Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan*.
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi: Suatu pengantar*. Rajawali Pers.
- Stufflebeam, D.L, & Coryn, C.L (2014). *Evaluasi Theory, Models, and Applications (2nd,en). Jossey-Bass (Buku ini mencakup penjelasan mendalam tentang berbagai model evaluasi, termasuk CIPP)*.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistio, A. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.