

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
TIDAK MAMPU DI DESA UMBU JODU KECAMATAN UMBU RATU
NGGAY BARAT KABUPATEN SUMBA TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH:

ALVIN NOTRINDA R. DAIRU

2021210089

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2025

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETETRANGAN
TIDAK MAMPU DI DESA UMBU JODU KECAMATAN UMBU RATU
NGGAY BARAT KABUPATEN SUMBA TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh
ALVIN NOTRINDA R.DAIRU
2021210089

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN


**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK
MAMPU DI DESA UMBU JODU KECAMATAN UMBU RATU NGGAY BARAT
KABUPATEN SUMBA TENGAH**

SKRIPSI

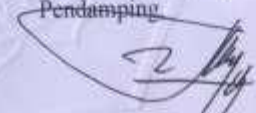
OLEH:
ALVIN NOTRINDA R. DAIRU
2021210089

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 03 Juni 2025

Dosen Pembimbing
Utama


Abd. Rohman, S.Sos., M.AP
NIDN. 0720048607

Dosen Pembimbing
Pendamping


Nanang Bagus, S.Sos., M.AP
NIDN. 0712066902

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Roro Merry C. W., S.Pd., M.AP
NIDN. 0703048802

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DESA UMBU JODU KECAMATAN UMBU RATU NGGAY BARAT KABUPATEN SUMBA TENGAH

SKRIPSI

OLEH:
ALVIN NOTRINDA R. DAIRU
NIM. 2021210089

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi
Pada Tanggal: 03 Juni 2025

Tim Penguji:

1. Abd. Rohman, S.Sos., M.AP
2. Nanang Bagus, S.Sos., M.AP
3. Savia Melati, S.AP.,M.AP



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agung Saprojo, S.Kom.,M.AP
NIDN. 0727087301

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvin Notrinda R. Dairu
NIM : 2021210089
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DESA UMBU JODU KECAMATAN UMBU RATU NGGAY BARAT KABUPATEN SUMBA TENGAH"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 03 Juni 2025
Yang menyatakan



Alvin Notrinda R. Dairu
NIM. 2021210089

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
TIDAK MAMPU DI DESA UMBU JODU KECAMATAN UMBU RATU
NGGAY BARAT KABUPATEN SUMBA TENGAH**

Alvin Notrinda R.Dairu, Abd.Rohman, Nanang Bagus
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang, 2025
Gmail : alvi.ndairu@gmail.com

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa umbu jodu dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat keterangan. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian diarahkan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu untuk mendapatkan data yang relevan yang kemudian diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan sesuai dengan masalah yang telah ditetapkan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa umbu jodu belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari beberapa indikator seperti Pemahaman Program, Tepat Waktu dan Tercapainya Tujuan. Faktor pendukung efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di desa umbu jodu meliputi pemerintah desa terutama kepala desa dan sekretaris desa memiliki peran untuk mengetahui kondisi sosial ekonomi masyarakat setempat Sedangkan faktor penghambat antara lain kurangnya prasarana dalam desa, kurangnya aparat desa dan aparat desa kurang tepat waktu Hal-hal tersebut menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik secara maksimal di Desa Umbu Jodu.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu

**EFFECTIVENESS OF SERVICE DELIVERY IN ISSUING
CERTIFICATES OF INDIGENCY IN UMBU JODU VILLAGE, UMBU
RATU NGGAY BARAT SUB-DISTRICT, SUMBA TENGAH REGENCY**

**Alvin Notrinda R. Dairu, Abd. Rohman, Nanang Bagus
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political
Sciences**

Tribhuwana Tunggadewi University, Malang, 2025

Email: alvin.dairu@gmail.com

.com ABSTRACT

This study aims to assess the effectiveness of service delivery in issuing certificates of indigency in Umbu Jodu Village and to identify the supporting and inhibiting factors in improving this service. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data was collected through interviews, observations, and documentation. The focus of the study was directed toward aspects related to the issuance process of indigency certificates in order to obtain relevant data, which was then processed, analyzed, and interpreted according to the identified problems. Data validity was ensured using triangulation techniques. The results show that the effectiveness of service delivery for issuing indigency certificates in Umbu Jodu Village has not been fully optimal. This is evident from several indicators such as program understanding, timeliness, and goal achievement. Supporting factors include the active role of village officials, particularly the village head and secretary, in understanding the socio-economic conditions of the local community. Inhibiting factors include inadequate village infrastructure, a shortage of village staff, and the lack of punctuality among existing staff. These issues hinder the overall effectiveness and efficiency of public services in Umbu Jodu Village.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Certificate of Indigency, Umbu Jodu Village

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Dengan Penuh Rasa Syukur Dan Terima Kasih Kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap Langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terimakasih karena selalu memberikan harapan dan mujizat di waktu yang tepat di tengah keputusan penulis. Terimakasih karena sudah menggendong anakmu ini saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan di tengah ketidak pastian. Terimakasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata sukacita.
2. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Agustinus Kadi Rowa dan Mama Paulina Ladu Bana yang telah memberikan cinta yang besar bagi penulis sebagaimana pengorbanan, kerja keras, sebagai bentuk kasih sayang kepada penulis. Untuk setiap dukungan, nasehat dan doa tiada henti untuk membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Untuk kedua kakak saya dan adik saya, Angraini Olisty R.Moha,Adelia Rambu Baba,Priyadi Agung U.D.Kaya Yang selalu memberikan doa, semangat, dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yaitu, Bapak Abd.Rohman,S.Sos.,M.AP. selaku dosen pembimbing satu skripsi saya, dan Bapak Nanang Bagus, S.Sos.,M.AP selaku dosen pembimbing dua. Terima kasih telah membimbing, membantu, menasehati, mengajari, dan mengarahkan saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terimakasih buat diri sendiri Alvin Notrinda R.Dairu. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa di bilang tidak mudah . terimakasih sudah bertahan.
6. Untuk adik-adiku di kos,Adk Putri,Adk Alinda,Adk Desi,Adk Ester yang selalu kasih semangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Untuk Nani,Desanti,Memes,Novita yang selalu support dan selalu ada buat saya di saat suka maupun duka.



MOTTO

**“Setetes keringat orang tuaku yang keluar,ada seribu langkahku
untuk maju”**

**Karena Masa Depan Sungguh Ada, Dan Harapanmu Takkan Hilang
(Amsal 23:18)**

**Pencobaan-Pencobaan Yang Kamu Alami ialah Pencobaan Biasa, Yang Tidak
Melibih Kekuatan Manusia, Sebab Allah Setia Dan Karena Itu Ia Tidak
Akan Membiarkan Kamu Di Cobai Melampaui Kekuatanmu
(1 Korintus 10:13)**

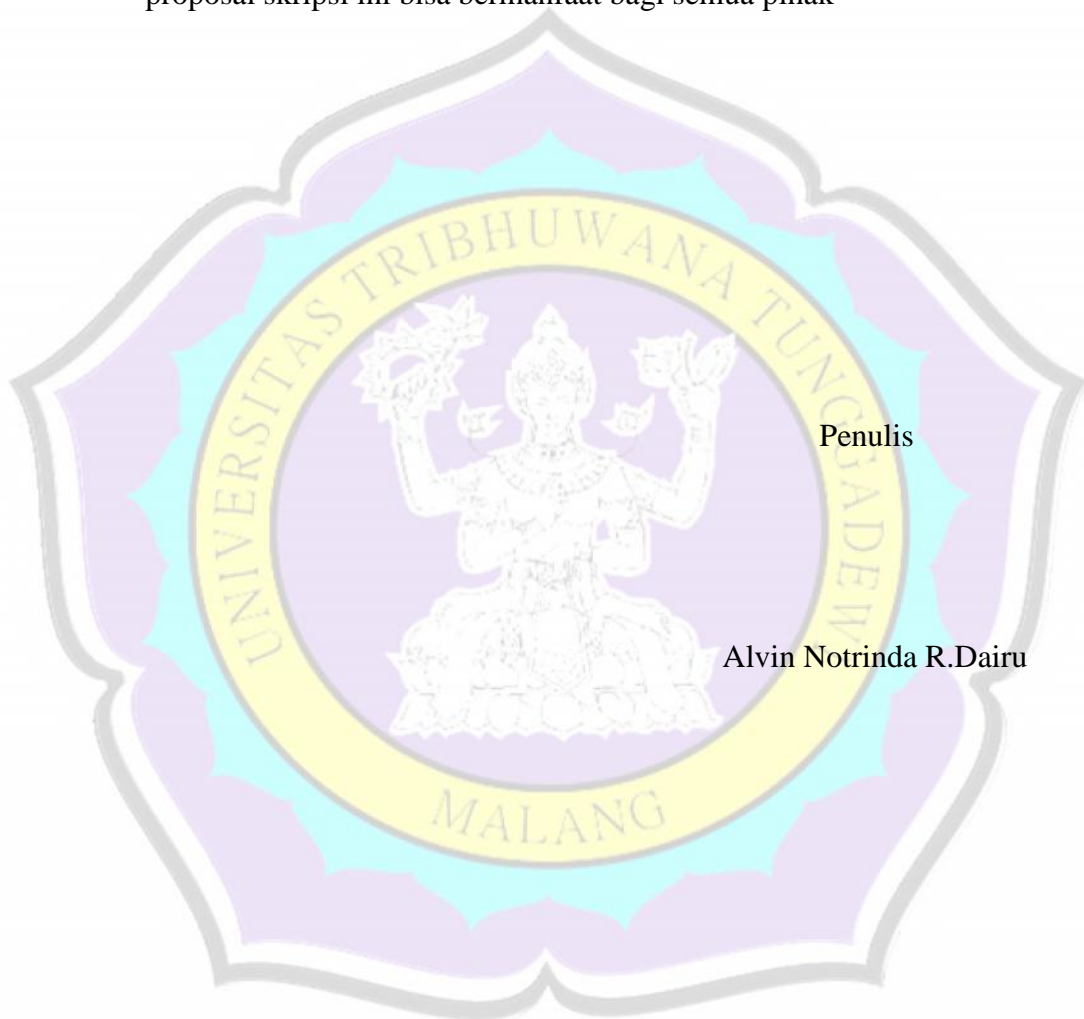


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Uumbu Jodu Kecamatan Uumbu Ratu Nggay Barat”. Penulis menyadari bahwa pada penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Ir. Eko Handayanto, M.Sc.,Ph.D selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
2. Bapak Dr. Agung, S.Kom., M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
3. Ibu Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd., M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
4. Bapak Abd Rohman,S.Sos.,M.AP, selaku Pembimbing Satu yang sudah memberikan dukungan serta masukan guna terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Nanang Bagus,S.Sos.,M.AP, selaku Pembimbing Dua yang sudah memberikan dukungan serta masukan guna terselesainya skripsi ini.
6. Bapak Agustinus Kadi Rowa dan Ibu Paulina Ladu Bana selaku orang tua terhebat yang telah memberikan dukungan dan memberikan semangat kepada penulis sehingga selama penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa sehingga skripsi ini.
8. Penulis menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini masih banyak yang belum sempurna, kritik dan saran dari seluruh pihak demi penyempurnaan proposal skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak



Penulis

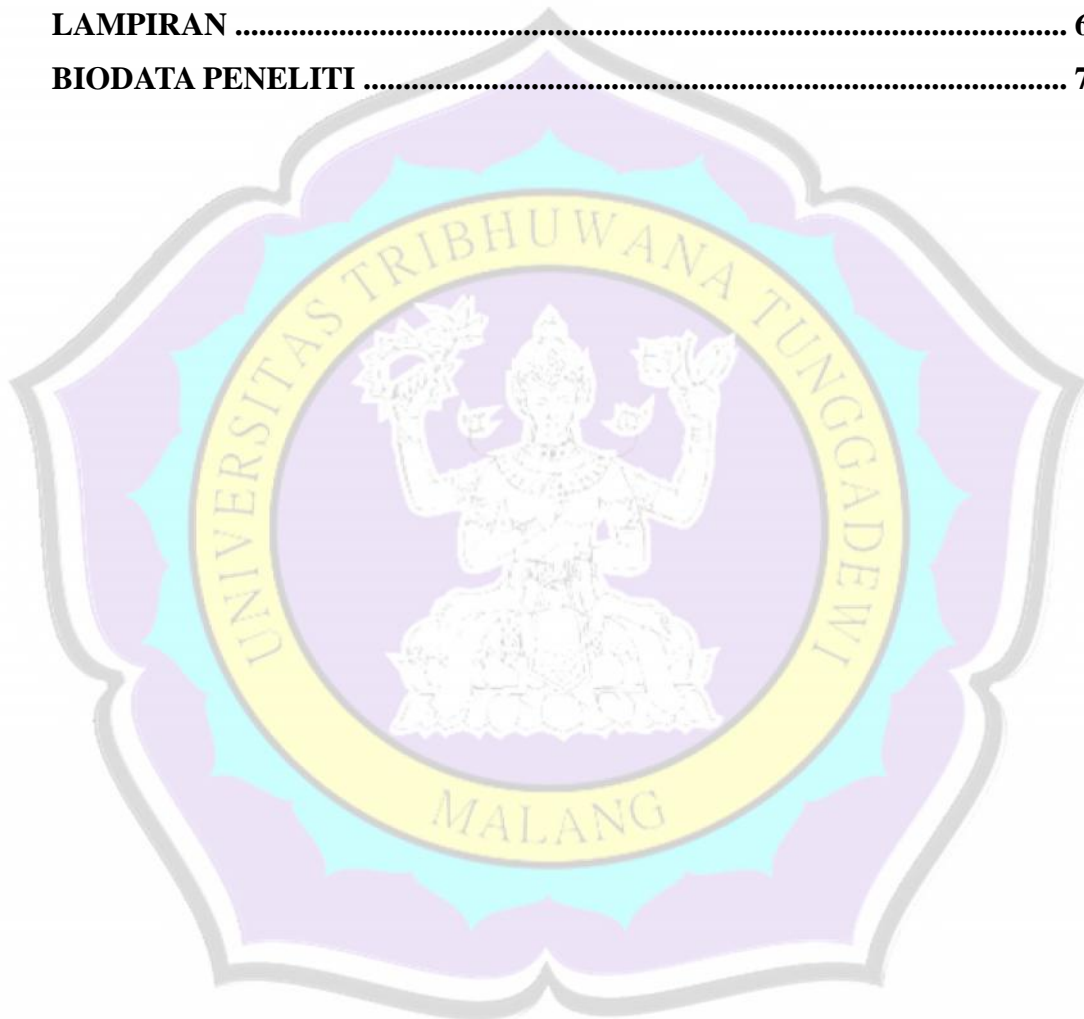
Alvin Notrinda R.Dairu

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Efektivitas	8
2.2.1. Pengertian Efektivitas.....	8
2.2.2 Indikator Efektivitas	9
2.2.3 Aspek-Aspek Efektivitas	10
2.2.4 Faktor yang mempengaruhi tercapainya efektivitas pelayanan, menurut zuliyanti (2005:27), yaitu:	11
2.3 Pelayanan Publik.....	12
2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	14
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	17
2.4 Pemerintah Desa.....	17
2.5 Pengertian SKTM.....	18

2.5.1 Persyaratan Surat Keterangan Tidak Mampu yaitu sebagai berikut: .	18
2.5.2 Tujuan Surat Keterangan Tidak Mampu yaitu sebagai berikut :....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Fokus Penelitian.....	21
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	21
3.5. Teknik Penentuan Informan Penelitian.....	22
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.7. Teknik Analisis Data.....	24
3.8. Teknik Keabsahan Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Desa Umbu Jodu.....	28
4.1.1 Sejarah Singkat Desa Umbu Jodu.....	28
4.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian.....	30
4.1.3 Jumlah Penduduk Tingkat Pendidikan.....	32
4.1.4 Struktur Organisasi Pemerintah Desa.....	33
4.2.4 Struktur Pemerintahan Desa Umbu Jodu.....	35
4.2.5 Tugas Dan Fungsi Aparatur Desa Umbu Jodu.....	36
4.2 Penyanjian Data.....	41
4.2.1 Pemahaman Program Tentang Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Oleh Apparat Desa Umbu Jodu.....	41
4.2.3 Tercapainya Tujuan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Umbu Jodu Oleh Aparat Desa Dan Masyarakat.....	46
4.2.4 Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Umbu Jodu.....	48
4.3. Pembahasan.....	49
4.3.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Umbu Jodu Kecamatan Umbu Ratu Nggay Barat Kabupaten Sumba Tengah.....	49
4.4 Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Umbu Jodu.....	56

4.4.1 Faktor Pendukung.....	56
4.4.2.Faktor Penghambat.....	57
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62
BIODATA PENELITI	71



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 4.1 Pekerjaan/Mata Pencaharian	32
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan.....	32
Tabel 4.2 Struktur Desa Umbu Jodu	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif.....	24
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik.....	27
Gambar 4.2.Penjelasan Terkait Apa Itu Surat Keterangan Tidak Mampu(SKTM)	43
Gambar 4.3 Saat Masyarakat Antri Untuk Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu(SKTM)	45

