

**PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LOWOKWARU**

(Studi kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik



**Oleh:**

**MARSELINA KAKA**

**2017210096**

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

**MALANG**

**2022**

## **PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LOWOKWARU**

### **(Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos, MM, M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Abd. Rohman, S.Sos., M.AP

#### **ABSTRAK**

Salah satu tujuan utama dari perubahan asosiasi publik adalah untuk membuat produktivitas dan Pelayanan yang didukung pemerintah menjadi lebih baik dari yang diharapkan siapa pun. Hal ini karena hasil kerja administrasi publik tidak sepenuhnya ditentukan oleh kapasitas otoritas publik untuk menyelenggarakan administrasi besar. Kelompok masyarakat malang adalah kondisi di mana individu benar-benar tidak mendekati akses ekologis yang dapat diterima, dengan gagasan tempat tinggal dan penginapan yang di bawah standar serta pekerjaan yang mencakup semua aspek, khususnya aspek politik, aspek sosial, aspek alam dan aspek keuangan.

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif dengan prosedur pengumpulan informasi, persepsi, dokumentasi dan pertemuan. Dengan demikian, penyelenggaraan organisasi kependudukan, seperti penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Lowokwaru merupakan surat yang harus dimiliki oleh setiap penduduk sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sehingga administrasi organisasi kependudukan seharusnya tidak dianggap sia-sia. Penataan kantor dan sarana prasarana bantuan publik di kecamatan Lowokwaru merupakan variabel penting untuk membantu dalam menawarkan dukungan terbaik ke setiap daerah yang diperlukan secara resmi. Aksesibilitas kantor dan yayasan yang memuaskan akan memberikan solusi untuk mendukung Pengguna layanan.

***Kata Kunci: Pelayanan Publik***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan adalah tahapan dalam menumbuhkan administrasi besar. Terwujudnya pelayanan administrasi publik yang berkualitas. Selanjutnya, diyakini bahwa otoritas publik akan benar-benar ingin menawarkan bantuan yang luar biasa. Nawawi (2013: 187) berpendapat bahwa salah satu tujuan utama dari transformasi asosiasi publik adalah untuk membuat produktivitas dan pelayanan pemerintahan menjadi lebih baik dari yang diharapkan siapa pun. Ini karena kemajuan dalam pengembangan pelayanan lebih lanjut tidak sepenuhnya ditentukan oleh kapasitas otoritas publik untuk menyelenggarakan administrasi besar.

Stoner (1982) menyatakan bahwa pentingnya administrasi otoritatif dalam mencapai tujuan organisasi, dan administrasi adalah jalan menuju kesuksesan suatu organisasi. Sejalan dengan itu, pelayanan dapat dianggap layak dan efektif sesuai dengan tujuannya tersebut apabila secara nyata mempengaruhi daerah setempat dan menciptakan hasil yang lebih baik dari sebelumnya. Lagi pula, dengan asumsi bahwa bantuan yang diberikan berdampak buruk pada kualitas dan hasil bantuan, penggunaan bantuan dapat dianggap tidak mencukupi.

Salah satu administrasi publik tersebut adalah penerbitan (SKTM) yang diberikan oleh Lurah dan kemudian diketahui oleh Camat kepada warga miskin atau tertindas untuk menyampaikan ajakan tertentu, dengan maksud agar masyarakat tertindas di wilayah suatu kelurahan mendapatkan bantuan dari otoritas publik. bijaksana, sehingga bantuan tetap objektif

Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan jenis barang yang sah, namun memberikan presentasi yang kemudian dilibatkan camat untuk membantu masyarakat dalam mengumpulkan keperluan administrasi, misalnya memperoleh bidikmisi, untuk administrasi klinik darurat dan persyaratan untuk akomodasi kaum kurang mampu. Mengingat, tingkat kemiskinan di Indonesia membuat orang-orang miskin mengajukan permohonan untuk memberikan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan harapan akan memenuhi kebutuhan hidup mereka yang membutuhkan.

Kelompok komunitas yang tidak mampu merupakan kondisi dimana individu-individu yang tidak mendekati akses sarana dan prasarana lingkungan yang memadai, dengan kualitas permukiman dan penginapan yang di bawah standar, dan pekerjaan yang meragukan yang mencakup segala aspek politik, aspek sosial, aspek ekologi dan aspek ekonomi. Apalagi pencipta menelusuri bahwa dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu tidak semua orang disebut tidak berhak mendapatkan SKTM, sebenarnya orang yang tergolong tidak mampu juga bisa memperoleh Surat Keterangan Tidak Mampu itu.

Untuk mengukur kemiskinan di kecamatan Lowokwaru, Surat Keterangan Tidak Mampu menggunakan gagasan kapasitas untuk mengatasi masalah mendasar. Dengan ini kemiskinan dianggap sebagai kegagalan finansial untuk memenuhi kebutuhan penting makanan dan bukan makanan seperti yang diperkirakan dari sisi pengeluaran, strategi yang digunakan adalah memastikan Garis Kemiskinan yang terdiri dua bagian, khususnya: Kemiskinan Makanan dan Garis Kemiskinan Makanan Non makanan. Pendugaan garis kemiskinan dilakukan secara mandiri untuk daerah perkotaan dan perdesaan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengarahkan penelitian yang diberi judul "PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LOWOKWARU (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)". Hal tersebut juga tidak lepas dari perincian dalam penelitian ini, khususnya yang sedang dikembangkan maupun pelayanan publik pada umumnya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan landasan di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik SKTM di Kecamatan Lowokwaru upaya dalam mewujudkan pelayanan?
2. Bagaimana pelayanan SKTM di Kecamatan Lowokwaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

## **1.3. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan public SKTM di Kecamatan Lowokwaru dalam mewujudkan pelayanan publik di bidang pelayanan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat

2. Untuk mengetahui pelayanan publik SKTM di Kecamatan Lowokwaru dalam mengembangkan kualitas pelayanan.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi, menambah informasi mengenai pelayanan public di bidang kesejahteraan masyarakat.
2. Secara praktis : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, gambaran dan informasi tentang pelayanan public dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani publik*. Yogyakarta: UGM Press..
- Enitasari (2019), *Tentang Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo*
- Fraengkel, dkk (Suharsaputra, 2012). *Menyatakan bahwa penelitian yang mengaji kualitas hubungan, kegiatan, situasi atau material.*
- Indriani (2017), *Tentang Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*
- Kurniawan (2005:1-2) *mengatakan, bahwa pemberian Pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat.*
- Muasaroh (2010:13) *Efektivitas Dapat Dijelaskan Bahwa Efektivitas Suatu Program Dapat Dilihat Dari Aspek-Aspek.*
- Moenir (2006:191) *Berdasarkan Bentuknya, Pelayanan Dapat Dikategorikan Dalam Tiga Bentuk*
- Nawawi (2013:187) *berpendapat bahwa salah satu tujuan reformasi organisasi publik.*
- Rasyid, (1998:139) *Birokrasi Publik Berkewajiban dan Bertanggung Jawab Untuk Memberikan Pelayanan Publik Yang Baik Dan Profesional.*
- Sadhana (2010:13) *Pelayanan Publik Dapat Diartikan Sebagai Pemberi Pelayanan (Melayani) Keperluan Orang Atau Masyarakat.*
- Sadhana (2010:131) *Diartikan Sebagian Segala Bentuk Kegiatan Pelayanan Umum Yang Dilaksanakan Oleh Instansi Pemerintah Pusat.*
- Sadhana (2010:132), *Pelayanan Publik Adalah Setiap Kegiatan Yang Menguntungkan Dalam Suatu Kumpulan Atau Kesatua.*
- Sadhana (2010:133) *Pemerintah Pada Hakekatnya Adalah Pelayanan Kepada Masyarakat Pemerintah.*

Sadhana (2010:136) *Dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Sebagai Pengganti Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Ini Juga Mengatur Tentang Standar Pelayanan Publik.*

Sadhana (2010:143) *Mengemukakan Lima Prinsip Yang Harus Diperhatikan Bagi Pelayanan Publik.*

Sugiyono (2012:246) *Berpendapat Bahwa Aktivitas Dalam Kualitatif Yang Dilakukan Dengan Cara Interaksi Dan Secara Langsung Terus-Menerus*

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Alfabeta. Bandung

Tangkilisan, (2005:138). *Dengan Demikian Suatu Pelayanan Dapat Dikatakan Efektif Dan Berhasil Sesuai Target*

Wijaya (2010:175) *Memberikan Pengertian Tentang Efektivitas Berkaitan Dengan Pelaksanaan Suatu Pekerjaan*

Wijaya (2010:176) *Efektivitas Adalah Suatu Ukuran Yang Menyatakan Berapa Jauh Target*

Windy (2013:14-15), *Disebutkan Pendekatan Efektivitas digunakan Untuk Mengukur Sejauh Mana Aktivitas Tersebut.*