

PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

Irma Purnamasari¹, Gladys Marsha Brata², Faisal Tri Ramdani³, M. Yusuf GG Seran⁴
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia.

¹Irma.purnamasari@unida.ac.id , ²gldsmarsha@gmail.com , ³faisaltr@unida.ac.id ,
⁴ggseran@unida.ac.id

Korespondensi Author : Gladys Marsha Brata

Email : gldsmarsha@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan mengacu pada suatu kegiatan atau proses yang memberikan bantuan, dukungan, informasi atau kepuasan kepada orang lain atau pelanggan di berbagai bidang seperti bisnis, manajemen, pelayanan kesehatan, pendidikan, dll. Suatu layanan biasanya melibatkan komunikasi antara penyedia layanan dan penerima layanan, dimana tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan, harapan, atau keinginan pelanggan atau penerima layanan. Salah satu contoh pelayanan yaitu administrasi publik. Kantor Kecamatan Ciawi menjadi salah satu contoh pelayanan administrasi publik yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat mengenai kebutuhan administrasi kependudukan. Metode dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penulis mengetahui layanan pengelolaan kependudukan apa saja yang disediakan di Kecamatan Ciawi dan bagaimana layanan tersebut diberikan kepada masyarakat yang datang.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi, Kependudukan.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas penting untuk menjaga kepuasan khalayak karena kualitas pelayanan yang baik dapat menarik perhatian khalayak. Layanan ini dikelola untuk memuaskan harapan masyarakat. Faktor yang dianggap penting bagi karyawan atau pemberi layanan dapat mempengaruhi kualitas kerja.

Sucipto dalam Boynes Manurung (2021) berpendapat bahwa pelayanan (jasa) merupakan produk yang tidak berbentuk (*intangible product*), tidak memenuhi standar dan tidak mungkin disimpan di gudang tetapi dapat langsung dikonsumsi pada saat produksi. Produk akhir jasa/pelayanan sangat bergantung pada proses yang terjadi antara penyedia jasa dan konsumen. Memberikan pelayanan di lingkungan sekolah yang baik adalah salah satu upaya penyelenggara untuk

menciptakan kepuasan di kalangan penerima layanan khususnya siswa. Jika jasa yang diterima atau dialaminya sesuai seperti harapan penerima jasa maka bisa dikatakan pemberi jasa tersebut berkualitas, namun jika jasa yang akan diterima atau dialaminya lebih buruk maka dapat diasumsikan. bahwa hal ini menunjukkan kualitas layanan yang buruk.

Menurut Dharma dalam Manurung Boynes (2021), pelayanan diartikan sebagai proses pemenuhan suatu kebutuhan melalui aktivitas langsung orang lain. Pemahaman ini memungkinkan kita untuk memahami bahwa operasi pelayanan memerlukan proses manajemen (manajemen dan pengarahan) untuk mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Pemerintah sebagai agen pelayanan yang melaksanakan kegiatan pelayanan sekolah di harus berperan untuk pelayan terhadap siswa yang ada di dalamnya. Pusat karir dirancang tidak hanya untuk melayani individu atau diri sendiri namun untuk melayani komunitas sekolah dan menciptakan lingkungan yang akan membantu semua orang di sekolah, terutama guru dan siswa, untuk mengembangkan kreativitas dan inovasi.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek pelayanan dasar aparaturnegara menurut ayat 4 UUD 1945, yaitu perlindungan segenap bangsa Indonesia dan seluruh keturunan Indonesia, peningkatan kesejahteraan umum, penghidupan masyarakat cerdas dan implementasi dunia. Tatanan yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Dwiyanto dalam Ni Putu 2022). Penyelenggaraan di sektor publik tidak akan lepas dari penetapan standar pelayanan publik. Meskipun pengelolaan di sektor publik sudah dilakukan, namun belum dapat dikatakan sebagai pengelolaan yang sempurna tanpa adanya Standar Pelayanan Publik (SPM) yang diterapkan dalam kegiatan pengelolaannya. SPM merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah pada organisasi sektor publik (Nugraha dalam Ni Putu 2022). Untuk memastikan bahwa standar tersebut dipenuhi, setiap unit pelayanan harus menetapkan SPM minimal.

Selain itu, dijelaskan juga dalam undang-undang no. 25/2009 Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang memiliki tujuan untuk bisa memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam UU mengenai jasa, barang atau pelayanan administrasi di oleh pelayanan publik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pembuatan adalah proses, cara, tindakan melakukan. Contoh: Biaya pembangunan jalan cukup mahal. Kerajinan berasal dari kata dasar pembuatan. Produksi atau proses sebagai sebuah konsep dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang diarahkan pada hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, proses adalah serangkaian kegiatan yang diarahkan pada suatu tujuan yang telah ditetapkan dengan bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut yang hasil atau hasil yang dapat dicapai atau tidak tercapai.

Saat ini kita semua tahu bahwa harga kebutuhan sehari-hari semakin meningkat. Meningkatnya biaya ini dapat menyulitkan sebagian besar masyarakat dengan latar belakang ekonomi sederhana atau biasa dikenal dengan keluarga miskin. SKTM merupakan surat dari organisasi desa/kelurahan kepada masyarakat miskin kemudian dibawa ke kelurahan untuk distempel agar dapat dipergunakan SKTM ini memungkinkan masyarakat untuk berobat dan perawatan gratis di rumah sakit setempat dan layanan SKTM. Selain itu SKTM juga dapat digunakan untuk menekan biaya pendidikan dan kebutuhan lain yang memerlukan SKTM. Untuk mendapatkan SKTM ini, orang harus memenuhi beberapa syarat. Pertama, calon penerima SKTM sebenarnya tergolong keluarga miskin. Selain itu, alamat yang tertera pada KTP harus sesuai dengan rumah keluarganya atau yang sedang ditinggali saat ini.

RUMUSAN MASALAH

Dilihat dari Latar Belakang diatas, dapat dirumuskan bahwaS “Bagaimana Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kecamatan Ciawi?”

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik yang digunakan saat pengumpulan data, sebagai berikut: **1) Observasi**, Menurut Julmi dalam Nadya Try Yulistiawaty (2021), ada dua jenis observasi: observasi non-partisipasi dan observasi partisipan. Dalam observasi non-partisipasi, peneliti melihat peserta tanpa berinteraksi langsung dengan mereka. Dalam observasi partisipan, peneliti berpartisipasi dalam kelompok yang diteliti. Peneliti belajar melalui pengalaman langsung sebagai pengamat dan partisipan. Tujuan observasi adalah untuk mendapatkan informasi dan mendeskripsikan aktivitas, orang, dan peristiwa dari perspektif individu. **2) Studi Kepustakaan**, Studi kepustakaan yang baik akan memberikan dasar untuk menyusun kerangka teoritis yang lengkap, jadi tinjauan buku sangat membantu dalam menyusun laporan. Studi kepustakaan ini dilakukan dengan mencari buku atau jurnal yang berhubungan dengan laporan internship sebagai referensi penulis. **3) Teknik Wawancara**, Proses wawancara melibatkan pertanyaan dan jawaban langsung dari subjek penelitian untuk memperoleh data yang relevan dengan subjeknya belajar. Penulis mewawancarai orang-orang yang membuatnya kerjasama dengan Disdukcapil yang bertanggung jawab terhadap data dan korespondensi kartu keluarga teruskan. Metode wawancara digunakan untuk mengumpulkan data diperlukan dari sumber yang dapat dipercaya.

METODE PENELITIAN

Menurut Mukhtar dalam Andriana Hulu (2014), Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian mencari informasi atau gagasan tentang penelitian pada suatu waktu. Dalam kajian bahasa, metode penelitian deskriptif digunakan untuk mengumpulkan informasi dan mendeskripsikannya secara formal.

Oleh karena itu, peneliti harus memiliki teori dan pandangan yang luas sebelum melakukan wawancara langsung dengan responden, menilai pertanyaan penelitian,

dan memberikan penjelasan tentangnya. Penelitian yang dilakukan di Kecamatan Ciawi ini dilakukan selama satu bulan, pada bulan Juni sampai Agustus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) menyatakan pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok yang memiliki landasan maerial lewat prosedur dan menggunakan metode tertentu untuk terpenuhinya kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Manajemen pelayanan publik yang diadakan oleh perangkat pemerintahan yang memiliki arti sebagai aktivitas pengelolaan pelayanan oleh beberapa instansi pemerintah kepada warga sesuai dengan otoritasnya, baik itu pelayanan secara langsung ataupun pelayanan melalui prosedur tertentu.

Pelayanan pada Kecamatan Ciawi yang memiliki intensitas cukup tinggi diantara lain adalah pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) mempunyai tugas penting untuk memperoleh dana bantuan untuk warga serta pelajar yang memiliki kriteria kurang mampu.

Dalam administratif, kendala terhadap urusan dokumen administrasi pada Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ialah tidak kesesuaian kebutuhan yang diperolehnya. Maka dari itu pemohon harus memiliki beberapa kriteria untuk bisa membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, antara lain : 1) Banyaknya lantai rumah yang di tinggali kurang dari 8 meter persegi setiap orangnya. 2) Lantai bangunan tempat tinggalnya terbuat dari kayu/bambu/tanah. 3) Dinding/tembok bangunan tempat tinggal mereka terbuat dari bambu/jerami/kayu kualitas buruk atau tanpa plesteran. 4) Tidak mempunyai fasilitas untuk BAB/memakai fasilitas umum. 5) Belum memakai sumber penerangan/listrik.

Langkah untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Pelayanan pada Kecamatan Ciawi juga tidak menyusahkan para masyarakat karena pelayanan dapat dikatakan baik apabila menguntungkan masyarakat yang

ingin mendapatkan pelayanan. Tetapi tidak jarang masyarakat tidak mengetahui apa saja langkah dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) selain harus mempunyai kriteria diatas. Berikut langkah-langkah untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu : 1) Pemohon membawa beberapa dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) asli dan fotocopynya, membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotocopynya, serta membawa keterangan tidak mampu yang diberikan oleh RT/RW tempat pemohon tinggal. 2) Dokumen di atas diberikan kepada kelurahan setempat untuk di proses. 3) Setelah selesai urusan di kelurahan, surat yang diberikan oleh kelurahan di bawa ke kecamatan. 4) Datang ke Kecamatan Ciawi berikan dokumen tersebut dan mengambil nomor antrian. 5) Petugas Kecamatan Ciawi akan memberikan dokumen tersebut kepada kepala pelayanan untuk di verifikasi. 6) Setelah di verifikasi, dokumen akan di berikan kepada petugas kembali untuk diberikan cap Kecamatan Ciawi. 7) Petugas menyerahkan kembali dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kepada pemohon.

Dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kecamatan Ciawi memang sudah baik namun terkadang terdapat beberapa kendala. Salah satu kendala yaitu tidak adanya kepala pelayanan untuk memverifikasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di karenakan sedang tidak ada di ruangnya. Ketika terjadi kendala seperti ini, pemohon harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan cap Kecamatan Ciawi. Kendala lainnya yaitu cap Kecamatan Ciawi yang sedang di pinjam oleh petugas pelayanan yang lain dan masalah tinta pada cap Kecamatan Ciawi yang terkadang habis yang mengakibatkan tidak jelasnya cap di dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

KESIMPULAN

Selama melakukan penelitian di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor, penulis telah memperoleh beragam pengetahuan dan pengalaman seperti menerima dokumen atau berkas dari masyarakat sebagai persyaratan administrasi kependudukan,

memeriksa kelengkapan berkas yang diperlukan untuk pengurusan administrasi kependudukan, serta membantu dan memberikan arahan kepada masyarakat yang menanyakan mengenai administrasi kependudukan. Serta menjadi lebih mengerti tata cara pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk keperluan pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

REFERENSI

- Adriana Hulu (2014: 138). "Analisis Kesalahan Penggunaan Ejaan Pada Karangan." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Djae, M. R. (2023). "Pelayanan publik dalam sorotan masyarakat di wilayah kecamatan kota Ternate Utara (Studi Tentang Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Lurah Kasturian)". *Jurnal Government of Archipelago*, 4(1):26-33
- Fahmiyati, N. (2020). "Koordinasi camat dalam pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tidak mampu di kecamatan Gebang kabupaten Cirebon". *Jurnal Publika Unswagati Cirebon*, 8(1):1-8
- (Hendri 2022)Hendri. 2022. "Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar." *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics* 6(1): 1–13.
- Issn, Japb. 2023. "Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB ISSN : 2723-0937." 6(2014).
- Keliat. 2020. "Analisis Pelaksanaan Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bpjs Kesehatan Cabang Kabanjahe." *Suparyanto dan Rosad* 2015 5(3): 248–53.
- Kemdikbud. 2018. "Pengertian Proses Konsep Proses Dalam Teknologi Pendidikan." *Pengertian Proses Dalam* 20(01): 3–10.
- Linda, Nurma. 2022. "188520010 - Nurma Linda - Fulltext."
- Manurung Boynes, and Nurainun Sibuea. 2021. "Perubahan Model Kebijakan Pelayanan Kepala Sekolah Di SMA Negeri 20 Medan Di Era Covid-19." *Indonesian Journal of Educational Development* 2(1): 10–18.

- Ristiani, I Y. 2020. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition* X(2): 165–78. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat).
- Riyadin. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)." *Jurnal Simplex* 2(1): 41–50.
- Sentana, A. N. (2023). "Pembangunan Aplikasi Pengambilan Keputusan Pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu Berbasis Website Pada Kelurahan Rawaterate". *KalbiScientia, Jurnal Sains dan Teknologi*.10(2):219-227
- Wibowati, JanuarIda. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8(2): 15–31.
- Yulistiawaty, Nadya Try. 2020. "Kegiatan Pramuka Di Sdn 1 Hadiluwih Berbasis Patriotisme Untuk Menumbuhkan Rasa Nasionalisme." *Doctoral dissertation Stkip Pгри Pacitan* : 28–43.