

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah. Adanya keluhan masyarakat yang terlihat adalah di kelurahan sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik antara lain, registrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Pelayanan publik dianggap sebagai tugas pemerintah yang paling utama bahkan sebagai bukti adanya pemerintahan. Layanan ini adalah kegiatan produksi yang harus diolah dengan baik sehingga menghasilkan barang yang berkualitas, pada intinya pelayanan publik dijadikan sebagai karakter dari pemerintahan, baik atau buruknya suatu pemerintahan diukur dari suatu kualitas pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat sehingga keburukan dari pelayanan menjadikan alasan kurangnya kepercayaan, simpatik masyarakat dan dukungan dari masyarakat menyebabkan pemerintah sulit untuk dicapai.

Dalam Pasal 34 Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa kesejahteraan rakyatlah yang paling utama, bukan kemakmuran seorang saja. Pelayanan publik yang prima merupakan perwujudan dari asas pemerintahan yang baik. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa masyarakat yang dapat mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ada dua macam, yaitu masyarakat yang tidak mampu secara ekonomi dan masyarakat yang mampu. Dalam administrasi penerbitannya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara terdapat ketidak sesuaian dengan beberapa

asas yang terdapat dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik.

Di dalam Undang-Undang Desa Pasal 68 Ayat 1 disebutkan bahwa:

“Masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang sama dan adil, artinya masyarakat desa berhak untuk mendapatkan pelayanan yang layak, adil dan sama. Pemerintah desa tidak berhak membedakan antara masyarakat satu dan masyarakat lainnya, tidak membedakan masyarakat sesuai dengan pekerjaan atau profesinya, karena pelayanan yang baik harus memenuhi standard pelayanan”.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan standard pelayanan adalah

“tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Menurut Mukarom dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sinambela dkk dalam Mulyadi dkk (2018:39) mendefinisikan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan, yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk fisik.

Dapat disimpulkan dari pendapat diatas bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan aparatur pemerintahan dalam melayani masyarakat yang dilakukan secara professional, berkualitas dan memiliki pelayanan yang sangat baik bagi masyarakat dan mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan adanya pelayanan, secara otomatis ada intraksi antara masyarakat dengan aparatur pemerintahan yang bersangkutan dengan organisasi tersebut, karna komunikasi berfungsi untuk membantu melayani atas apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan maka layanan yang dapat dikatakan bermutu, sebaliknya apabila kenyataan kurang yang di harapkan, maka kenyataan tersebut tidak bermutu. Jadi kualitas pelayanan adalah cara melayani masyarakat, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan masyarakat secara individu maupun kelompok yang sesuai dengan harapan masyarakatnya. Kualitas pelayanan harus dimulai dari dari kebutuhan masyarakat atas apa yang ditetapkan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakatnya. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan masyarakat. Maka kualitas pelayanan yang di persiapkan oleh aparat pemerintahan sebagai kualitas pelayanan yang baik dan bermutu. Tetapi jika pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang diberikan di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada aparat pemerintahannya dalam penyediaan layanan kepada masyarakat secara konsisten.

Dalam memberikan sebuah kualitas pelayanan kepada masyarakat, bahwa aparat pemerintah memiliki tujuan tertentu agar masyarakat dapat melakukannya dengan baik:

1. Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang di berikan oleh aparat pemerintah.
2. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari masyarakat
3. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat
4. Untuk menjaga agar masyarakat merasa diperhatikan segala kebutuhan yang diperlukannya
5. Untuk mempertahankan masyarakat

Kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar dan seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut dimata masyarakat. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan citra yang bagus dimata masyarakat. Apalagi jika setiap masyarakat dilayani dengan bagus. Dalam mewujudkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat khususnya masyarakat tidak mampu. Salah satu dari kualitas pelayanan tersebut adalah Surat Keterangan Tidak Mampu yang di keluarkan oleh Lurah dan kemudian diketahui oleh Camat kepada warga miskin atau kurang mampu untuk mengajukan surat permohonan tersebut, dengan dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah

suatu kelurahan mendapat perhatian dari pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran. Salah satu program yang dianggap efektif untuk membantu masyarakat miskin ialah program Surat Keterangan Tidak Mampu.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak Desa/Kelurahan bagi Keluarga Miskin (Gakin). SKTM ini berguna bagi Gakin untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan gratis di RS yang ada di di sekitar daerah anda, yang memang melayani SKTM/Gakin. Selain itu surat keterangan tidak mampu juga seringkali digunakan untuk pengajuan keringanan pendidikan di sekolah maupun perguruan tinggi, mengurus keperluan dibank serta bisa digunakan untuk mengurus Jaminan Kesehatan Masyarakat. Tidak semua penduduk mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari, jangankan untuk berobat, sebagian masyarakat di Kota Bekasi ini masih kesulitan untuk makan, dengan adanya Surat Keterangan Tidak Mampu masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan dan kemudahan dalam memperoleh pendidikan.

Prosedur pembuatan SKTM merupakan cara atau syarat yang harus dipenuhi oleh calon penerima SKTM dengan membawa beberapa dokumen. Mengingat penerima layanan ini sebagian besar adalah masyarakat miskin, tetapi fenomena yang terjadi di lapangan masih banyak masyarakat mampu yang memanfaatkan SKTM ini untuk tujuan tertentu. Disatu sisi masyarakat miskin belum mengetahui prosedur dalam pembuat SKTM, akibatnya masyarakat yang ingin mengurus pembuatan SKTM merasa kebingungan pada pembuatan surat ini sehingga sangat mempersulit masyarakat miskin yang sangat membutuhkan, jika dilihat keadaan kesehatan mereka sangat memprihatinkan. Selain itu pelayanan yang kurang ramah membuat masyarakat merasa dikucilkan ketika meminta layanan, seharusnya Pemerintah Daerah memberikan penjelasan mengenai prosedur pembuatan dengan ramah kepada masyarakat, memperlakukan masyarakat miskin dengan sewajarnya dan tidak menolak hanya karena penampilan dari masyarakat tersebut.

Kelurahan Bojong Rawalumbu memiliki beberapa bagian bidang dalam menjalankan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Bojong Rawalumbu, telah disebutkan juga sebelumnya tugas-tugas dari beberapa bidang tersebut sesuai dengan system kerjanya. Berikut tugas pokok dan fungsi berlangsung di kelurahan Bojong Rawalumbu sesuai dengan bidangnya masing-masing:

1. Tugas Pokok Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok membantu Lurah melaksanakan kewenangan kelurahan di bidang kesejahteraan sosial sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Fungsi Seksi Kesejahteraan Sosial adalah Susunan rencana kerja Seksi Kesejahteraan Sosial, Pengordinasian pelaksanaan kebijakan teknis pembinaan kerukunan umat beragama, pendidikan, kesehatan, dan kebudayaan, dan pemberdayaan perempuan, Pelaksanaan sosialisasi kebijakan program keluarga berencana, Pemberian fasilitas pelayanan sosial dan olahraga, Pengelolaan data dan informasi program pelayanan kesehatan masyarakat, Peningkatan peran serta masyarakat kelurahan dalam rangka kesejahteraan masyarakat, Pengumpulan bahan penyusunan laporan kinerja Kelurahan sesuai bidang tugasnya.

3. Uraian Tugas Seksi Kesejahteraan Sosial adalah memimpin, mengatur dan mengendalikan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial, menyusun dan merumuskan program kerja Seksi sesuai dengan kebijakan dan program kerja Kelurahan, menetapkan rencana kegiatan Seksi berdasarkan program kerja dan menurut skala prioritas, menyusun bersama konsep Renstra dan rencana kerja Kelurahan untuk ditetapkan Lurah, menyusun rencana kebutuhan anggaran belanja tidak langsung serta kebutuhan perlengkapan Seksi, menyiapkan dan membuat konsep naskah dinas sesuai dengan kewenangan dan/atau atas instruksi/disposisi Lurah, memaraf dan atau mengoreksi naskah dinas yang akan ditanda tangani oleh Lurah, menyusun jadwal kegiatan dibidang Kesejahteraan Sosial, memberikan pelaksanaan umum dibidang sosial dan administrasi meliputi, memantau dan menyelenggarakan pembinaan olahraga, pemuda, kesejahteraan ibu dan anak di Kelurahan, mengkoordinasikan penyuluhan kesehatan keluarga , melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah/instansi terkait guna melaksanakan program bantuan sosial, melaksanakan fasilitas pelaksanaan program pemberdayaan perempuan, KB dan programpengentasan kemiskinan sesuai bidang tugasnya di bawah koordinasi Kecamatan, melaksanakan fasilitas kegiatan kebudayaan masyarakat dalam semangat persatuan dan kesatuan bangsa meliputi kegiatan kebudayaan seperti lomba tari, seni suara, seni lukis, baca puisi, drama, busana dan tata boga, menginventarisasi data prasaranan sosial dikelurahan meliputi: data masjid, musholla, puskesmas, data gereja, pura, vihara, rumah sakit bersalin dll, membuat dan mengisi papan data monografi Seksi Kesejahteraan Sosial, membina serta memberikan motivasi dan bimbingan kepada bawahan untuk bekerja secara efektif dan efisien, melaksanakan koordinasi dengan unsur atau satuan organisasi di lingkungan Kelurahan dalam rangka pelaksanaan kegiatan Seksi, memberikan masukan, saran dan informasi kepada Lurah mengenai kebijakan-kebijakan strategi

enyelenggaraan tugas kelurahan bidang pemerintahan di lapangan, menyiapkan bahan Lurah berkenaan laporan kegiatan dan/atau kejadian terkait bidang tugasnya yang terjadi di kelurahan untuk di teruskan kepada Camat baik secara lisan atau tertulis, menyampaikan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Lurah, melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan wewenang bidang tugasnya.

Kemiskinan adalah keadaan saat ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, tempat berlindung, pendidikan, dan kesehatan. Kemiskinan dapat disebabkan oleh kelangkaan alat pemenuh kebutuhan dasar, ataupun sulitnya akses terhadap pendidikan dan pekerjaan. Kemiskinan merupakan masalah global. Sebagian orang memahami istilah ini secara subyektif dan komparatif, sementara yang lainnya melihatnya dari segi moral dan evaluative, dan yang lainnya lagi memahaminya dari sudut ilmiah yang telahmapan, dan lain-lainnya.

Berikut ini adalah jumlah penduduk dan penduduk miskin di Kota Bekasi meliputi:

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk dan Penduduk Miskin di Kota Bekasi Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Penduduk		Persentase (%) penduduk miskin
	Penduduk kota Bekasi	Penduduk Miskin	
2018	2.943.859,00 Jiwa	119,820 Jiwa	4.11%
2019	3.013.851,00 Jiwa	113,650 Jiwa	3.81%
2020	2.543.676,00 Jiwa	134,010 Jiwa	4.38%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bekasi (diakses pada tanggal 20 desember 2020)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, jumlah penduduk di kota Bekasi pada tahun 2018 sebanyak 2.943.859,00 jiwa dan jumlah penduduk miskin sebanyak 119,820 Jiwa, pada tahun 2019 jumlah penduduk kota Bekasi bertambah menjadi 3.013.851,00 Jiwa dan penduduk miskin berkurang menjadi 113,650 jiwa, dan pada tahun 2020 penduduk di kota Kota Bekasi kembali menurun menjadi 2.543.676,00 Jiwa dan penduduk miskin bertambah menjadi 132,010 Jiwa.

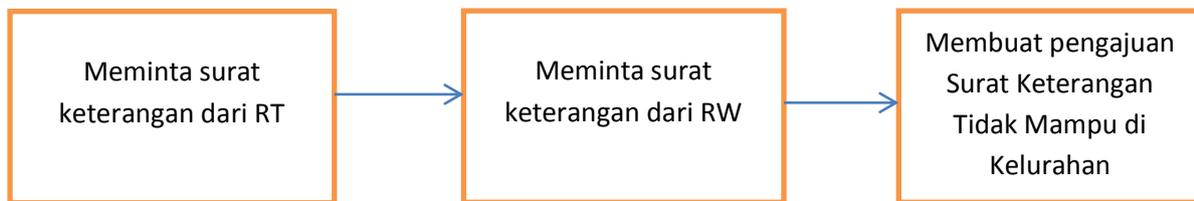
Salah satu strategi penurunan kemiskinan yang penting selain mengurangi beban pengeluaran adalah dengan meningkatkan pendapatan seperti peningkatan akses permodalan, peningkatan kualitas produk dan akses pemasaran, pengembangan keterampilan dan layanan

usaha serta pengembangan kewirausahaan, kemitraan dan keperantaraan. Pemerintah membentuk program-program bantuan rakyat miskin diantaranya: program keluarga harapan, kartu sembako, kartu prakerja, pembebasan biaya listrik, insentif perumahan bagi pembangunan, dukungan logistik sembako dan kebutuhan pokok, dan surat keterangan tidak mampu.

Dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu terdapat prosedur-prosedur yang sudah di tentukan sebagai berikut

Gambar 1.1

Tentang prosedur Pembuatan Surat Tidak Mampu



Sumber: Profil Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi

Selain itu ada beberapa persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat saat pengajuan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu yaitu, Surat pengantar dari RT/RW, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk dan Fotocopy Kartu Keluarga. Surat Keterangan Tidak Mampu dapat digunakan untuk keringanan biaya sekolah, keringanan biaya berobat, dan untuk administrasi rumah sakit. Adapun jumlah masyarakat yang mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi sebagai berikut:

Tabel 1.2

Data Penduduk Miskin di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi

No	Tahun	2018	Persentase (%)	2019	Persentase (%)	2020	Persentase (%)
1	Laki-Laki	489 Orang	58%	152 Orang	68%	565 Orang	70%
2	Perempuan	352 Orang	42%	72 Orang	32%	243	30%

	n					Orang	
3	Total	841 Orang	100%	224 Orang	100%	808 Orang	100%

Sumber : Profil Kelurahan Bojong Rawalumbu tahun 2018-2020 (data diolah pada tanggal 28 desember 2021)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah data masyarakat yang terdaftar Surat Keterangan Tidak Mampu sempat menurun di tahun 2019 dan kembali naik di tahun 2020, pada tahun 2018 jumlah masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki 489 orang sedangkan perempuan berjumlah 352 Orang dan totalnya berjumlah 841 orang. Selanjutnya pada tahun 2019 menurun, masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki 152 orang, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 72 orang dan totalnya berjumlah 224 orang. Dan pada tahun 2020 masyarakat yang terdaftar Surat Keterangan Tidak mampu kembali naik, jumlah masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki 565 orang, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 243 orang dan totalnya berjumlah 808 orang.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan di Kelurahan Bojong Rawalumbu terdapat beberapa permasalahan yang ada, yaitu:

“Berdasarkan hasil wawancara terhadap ibu Bintang yang dilakukan dengan salah satu masyarakat pada tanggal 4 januari 2022 jam 10: 40 bahwa, Surat Keterangan Tidak Mampu yang di keluarkan oleh pihak kelurahan beberapa kali kurang tepat sasaran dan tidak ada sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan Surat Keterangan Tidak Mampu”.

pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepet, efektif, efisien, serta mewujudkan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terpadu. Salah satu pelayanan yang ada adalah Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Kualitas Pelayanan Dalam Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sebuah observasi harus memiliki batas-batas permasalahan yang harus diamati atau diteliti agar observasi tersebut dapat terfokus dalam satu permasalahan dapat diselesaikan dan penelitian tidak lari dari jalur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat dalam pembuatan SKTM di Kelurahan Bojong Rawalumbu?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong ?
3. Bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu.
- c. Untuk Mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan-kegunaan dan manfaat dari penulisan ini yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah, memperluas, serta memperjelas wawasan dan keilmuan khususnya didalam kajian bidang Ilmu Pemerintahan.
- b. Hasil kajian ini diharapkan dapat refrensi penelitian yang akan datang dengan konteks yang sama dalam mengenai evaluasi kebijakan dalam mengetahui kinerja pelayanan maupun lainnya
- c. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadikan konsep dasar ataupun model secara teoritis dalam penelitian terbaru dengan tema mengenai evaluasi kebijakan peraturan daerah.

2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini di harapkan sebagai titik acuan oleh pemerintah khususnya kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kinerja pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi.

3. Secara pribadi, penelitian ini sangat lah penting untuk menambah wawasan dan pengalaman pada penulis sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan.

1.4 Signifikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi dua hal, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikasi Akademik

Berbagai penelitian tentang kualitas pelayanan dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu telah banyak dilakukan sebelumnya. Jumlah kajian pustaka sebelumnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini yaitu 5 (lima) jurnal. Namun, peneliti belum menemukan penelitian terkait bagaimana “Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat

Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi?.

Rujukan pertama pada penelitian ini, Penyalahgunaan Surat Keterangan Tidak Mampu Sebagai Syarat Penerimaan Bantuan Hukum di Riau oleh (Robert Libra & Wilda Arifalina, 2017). Hasil penelitian di peroleh bahwa karena cara mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu ini tidak selektif meskipun Badan Pusat Statistik (BPS) telah membuat kriteria keluarga miskin, tetapi kriteria tersebut bukan produk hukum sehingga tidak mempunyai kekuatan mengikat untuk ditaati.

Rujukan kedua dengan judul penelitian Penerapan Algoritma Naïve Bayes untuk Klasifikasi Penerima Bantuan Surat Keterangan Tidak Mampu oleh (Nurulfah Riyana & Fatmawati, 2021). Hasil penelitian diperoleh bahwa dalam melakukan pendampingan sebagai besar masyarakat mengeluh tidak mendapatkan bantuan, sedangkan sebagian bantuan tersebut pemrosesan data menggunakan penambangan dan untuk menentukan statis layak atau tidak pantas penerima yang tidak mampu.

Rujukan ketiga dengan judul penelitian Analisis Pelayanan Administrasi di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (studi pustaka Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris) oleh (Sjuaib Hanna, 2016). Hasil penelitian diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris dapat dikatakan telah terlaksanan dengan baik. Hal ini terlihat dari indikator dalam pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana/prasarana dan kompetensi pemberi pelayanan. Dimana semua indikator tersebut berada dalam kategori baik. Hal ini terlihat dari indikator yang ada yaitu kualitas dan kuantitas kinerja, kehandalan pegawai dan sikap kerja pegawai. Kendala yang ditemui antara lain kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kelengkapan administrasi dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris yang belum memadai.

Rujukan keempat dengan judul penelitian Koordinasi Camat Dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon oleh (Nela Fahmiyati, Nurudin Siraj & RM Haryo Bharoto, 2020). Hasil penelitian diperoleh bahwa pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon belum optimal karena masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan orang yang mampu bisa mendapatkan bantuan (beasiswa) sedangkan orang yang

tidak mampu tidak mendapatkannya, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tepat sasaran dalam faktor yang menghambat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah cukup baik dalam pelayanannya namun lebih diteliti kedepannya. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelayanan di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon diantaranya masih belum adanya suatu keseimbangan antara jumlah pegawai dengan beban kerjanya, keterbatasan alat computer dan belum tepat sasaran.

Rujukan kelima dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) DI Siak oleh (Suhartono, Asri Neli Putri, & Hendri Yanto Daulay, 2020) hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang sudah berjalan dengan baik di masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, serta petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan yang belum begitu menguasai Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dan nada juga dalam melayaninya kurang ramah.

Rujukan keenam dengan judul penelitian Reproduksi Makna Miskin dalam Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Non Kuota di Kabupaten Sidoarjo oleh (Munari Kustanto & Ardi Anindita, 2019). Hasil penelitian diperoleh bahwa kemiskinan bagi pengguna masyarakat miskin non kuota dimaknai sebagai (i) kondisi tanpa pekerjaan, dan (ii) ketidakmampuan memenuhi kebutuhan kesehatan. Reproduksi makna miskin terjadi manakala informan berhubungan dengan aksesibilitas layanan kesehatan. Melalui petugas medis dan aparatur pemerintah desa miskin direproduksi menjadi kepentingan bisnis dan politis. Kesadaran sidkursif antar agen yang terlibat dalam pelayanan kesehatan non kuota telah memodifikasi layanan tersebut.

Rujukan ketujuh dengan judul penelitian Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Kabupaten Kuningan oleh (Diding Rahmat, 2017). Hasil penelitian diperoleh bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan membuat surat perjanjian dengan organisasi bantuan hukum di wilayah III Cirebon dalam melakukan pendampingan perkara pidana yang melibatkan warga kabupaten kuningan. Jadi, pemerintah daerah sudah memberikan bantuan hukum bagi masyarakat tidak mampu dan perlu ditingkatkan dengan pembuatan peraturan daerah tentang bantuan hukum, meningkatkan

dana bantuan hukum serta optimalisasi keterlibatan organisasi bantuan hukum berada di wilayah Kuningan.

Rujukan Kedelapan, bahwa judul penelitiannya Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya oleh (Farid Zaky Yopiannor & Aditiya Romadhan, 2017). Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan pembuatan sertifikat yang kurang memadai di Kecamatan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya masih memiliki beberapa hal yang belum maksimal dari aspek *tangible service*, kenyamanan dalam proses pelayanan, kedisiplinan karyawan, dan proses pelayanan karyawan menggunakan alat bantu. Selanjutnya keandalan standard pelayanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Selain itu ketanggapan respon atau tanggapan dalam menanggapi keluhan dari pengguna jasa, pegawai jasa telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat yang belum maksimal, dilayani tepat waktu, dan semua keluhan dari pengguna jasa belum di tanggap. Selanjutnya jaminan menjamin layanan tepat waktu.

Rujukan kesembilan, membahas tentang judul penelitian Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok oleh (Rahmi Putrisiar & Sanidjar Pebrihariati.R, 2021). Hasil penelitian diperoleh bahwa harapan masyarakat kualitas pelayanan. Tujuan pembuatan sertifikat mendapatkan bantuan masalah: (1) Bagaimana kualitas pelayanan pegawai kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok dalam pembuatan Surat Keterangan Disabilitas? (2) dalam pembuatan surat ketidakmampuan kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok? (3) upaya apa saja yang dilakukan pegawai kantor kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan? Metode penelitian yang digunakan adalah metode sosiologis. kota dalam melaksanakan tugasnya sesuai standard. Dalam meningkatkan kualitas berusaha bersikap santun dalam memberikan pelayanan.

Rujukan Kesepuluh, judul Penelitiannya adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi oleh (Rina & H. Dadang Suparman, S.Pdi., SE., MM, 2020). Hasil penelitian diperoleh bahwa: (1) Kualitas Pelayanan Publik yang diukur dengan 15 indikator bahwa terdapat 13 indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Publik dinilai baik oleh responden dan 2 indikator dinyatakan kurang baik, yaitu indikator: ketersediaan fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu. (2) disiplin kerja yang diukur dengan 12 indikator bahwa terdapat 9 indikator

dinyatakan baik oleh responden dengan dan 3 indikator dinyatakan kurang baik yaitu indikator: datang tepat waktu, istirahat tepat waktu, dan selalu meninggalkan tempat kerja. (3) kepuasan masyarakat yang diukur dengan 9 indikator bahwa terdapat 6 indikator dinyatakan baik oleh responden dan 3 indikator dinyatakan kurang baik yaitu indikator: informasi yang jelas, kemudahan dan menerapkan 3S. Nilai korelasi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar $r = 0,770$, yang berarti bernilai diantara nilai 0,60-0,799 yang artinya memiliki hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya searah, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan membaik. Nilai korelasi disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat sebesar $r = 0,916$, yang berarti berada diantara nilai 0,80-1.000 yang artinya memiliki hubungan yang sangat kuat, sifat hubungannya searah, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasana masyarakat akan semakin baik. Dan hasil koefisien determinasi besarnya pengaruh sebesar 84,5% dapun sisanya 15,5% di pengaruhi variabel bebas lain diluar kulitas pelayanan dan disiplin kerja yang tidak teliti.

Penelitian terdahulu membahas tentang penyalahgunaan Surat Keterangan Tidak Mampu Klasifikasi penerima bantuan Surat Keterangan Tidak Mampu, pelayanan administrasi dan implementasi kebijakan Surat Keterangan Tidak Mampu (Robert Libra & Wilda Arifalina, 2017; Nurulfah Riyana & Fatmawati, 2021; Sjuaid Hanna, 2016; Nela Fahmiyati, Nurdin Siraj, & RM Haryo Bharoto, 2020; Diding Rahmat, 2017). Namun, ada juga beberapa penelitian terdahulu yang Sudah Membahas Tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (Farid Zaki Yopiannor & Aditiya Rhamadhan, 2017; Rahmi Putrisiar, Sanidjar Pebriharianti, 2021). Kemudian ada juga yang membahas tentang kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan publik (Munari Kustanto & Ardi Anindita, 2019; Suhartono, Asri Neli Putri, & Hendri Yanto Daulay, 2020).

Dengan adanya penelitian ini di harapkan bisa memberi kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu .menjadi peningkatan kepada publik.

1.4.2 Signifikasi Praktis

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah pengetahuan atau wawasan tentang Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi.

2. Manfaat bagi pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu agar dapat terus melakukan inovasi-inovasi baru sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan laporan penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, maka dari itu penulisan membuta sistematika dalam lima bab yaitu:

Bab 1: Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini merupakan gambaran umum mengenai dasar penelitian dilakukan, yang terdiri dari latar belakang masalah, permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terdiri dari signifikansi akademik dan praktis dan sistematika penulisan. Dalam signifikansi penulisan akademik peneliti menguraikan tentang penelitian terdahulu yang pernah dilakukan.

Bab II : Kerangka Teori

Bab ini berisi mengenai kerangka teori yang menguraikan pembahasan tentang teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu dan peneliti dalam bab ini juga menguraikan kerangka berfikir, dan asumsi penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan pembahasan paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian dan keterbatasan penelitian.

Bab IV: Hasil penelitian dan pembahasan

Pada bab hasil penelitian terdapat gambaran umum dari objek penelitian, memaparkan hasil penelitian dari rumusan masalah yang ingin diteliti dengan menyimpulkan dari hasil

wawancara yang telah dilakukan, pembahasan yang berisi tentang hasil penelitian yang tidak mendukung dengan teori yang digunakan, membedakan dan menyamakan hasil penelitian dengan peneliti terdahulu dan menjelaskan pentingnya penelitian yang telah diteliti.

Bab V: Kesimpulan

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menilikinya dari hasil penelitian tersebut, dan pada ini terdapat rekomendasi penelitian yang berisi saran atau rekomendasi dari peneliti untuk penelitian selanjutnya dari saran peneliti untuk tempat dari objek penelitian.

Daftar Pustaka

Daftar pustaka biasanya mengenai daftar buku, jurnal, hasil penelitian, berupa skripsi maupun tesis, website, maupun produk hukum yang digunakan.