BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Administrasi publik merupakan sebagai pengorganisasian dan pemeliharaan sumber daya manusia dan fiscal untuk mencapai tujuan kelompok. Administrasi publik terdiri dari semua operasi yang bertujuan untuk memenuhi atau menegakkan kebijakan publik. Namun di sisi lain, administrasi publik menurut Woodrow Wilson (1887: 13) adalah penerapan hukum yang terperinci dan sistematis. Dapat juga dikatakan bahwa administrasi publik tidak lain adalah kebijakan, praktik, aturan dan regulasi dalam tindakan.

Menurut Kotler (1994: 464), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang ditawarkan oleh sebuah lembaga yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Namun, secara garis besar pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk melayani masyarakat sebagai pegawai yang baik sebaiknya menggunakan bahasa yang tepat yaitu bahasa Indonesia yang baik. Bahasa memungkinkan seseorang mengungkapkan sikap dan emosinya, menyampaikan segala sesuatu yang terjadi di kepala dan hatinya. Namun, sebagai pegawai, sebaiknya Anda tidak membawa masalah pribadi ke dunia kerja. Karena sangat merugikan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah bahwa Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan publik,

Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pemerintah daerah, perlu memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah. Dalam rangka peran serta kerja pemerintah daerah maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, berdasarkan perkembangan hukum dan politik untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang lebih baik dan akuntabel sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Manusia tumbuh dan berkembang kemudian melanjutkan pendidikan ke sekolah swasta atau sekolah negara yang disubsidi oleh pemerintah, mulai dari tingkat SD, SMP, SMA, hingga tingkat PTN yang memerlukan pengurusan berbagai macam surat-surat atau. Hal ini menjadikan masyarakat sangat bergantung pada aparat pemerintahan di daerahnya guna memudahkan masyarakat tersebut dapat menjalankan aktivitasnya. Berdasarkan hal tersebut, dapat kita lihat pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan di segala bidang, bahkan secara prinsip dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada

masyarakat, mulai dari bentuk pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani setiap kebutuhan yang diperlukan masyarakatnya salah satunya dalam hal birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Akan tetapi, dalam penerapannya hal tersebut dilaksanakan dengan sebuah mekanisme yang kadang berbelit-belit dan cara yang tidak praktis. Sadar atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintahan yang kadang kala membingungkan masyarakat dalam pengurusan dikarenakan berbelit-belitnya pengurusan dan kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pengurusan berkas-berkas tersebut.

Kebijakan pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik hendaknya membawa angin segar untuk menghapus kegelisahan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Berdasarkan hasil pengamatan dari Evaluasi Kinerja Aparat Pemerintahan Kelurahan dalam Pelayanan Publlik ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh aparatur salah satu dari pelayanan publik tersebut adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Lurah dan kemudian yang diketahui oleh Camat kepada warga miskin atau kurang mampu yang mengajukan surat permohonan tersebut dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan mendapat

bantuan dari pemerintah secara merata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran.

Dalam observasi awal yang peneliti lakukan pada tanggal 13 Mei 2024 tepatnya di Kantor Camat Tanjung Selor Kabupaten Bulungan di bagian Kesejahteraan Sosial bahwa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini dikeluarkan bagi keluarga miskin untuk meringankan biaya ketika berobat di rumah sakit, selain itu Surat Keteragan Tidak Mampu juga seringkali digunakan untuk pengajuan keringanan pendidikan maupun perguruan tinggi. Tidak semua masyarakat Kecamatan Tanjung Selor mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari. Masih rendahnya pendapat sebagian keluarga membuat masyarakat yang kurang mampu mengajukan permohonan untuk menerbitkan SKTM dengan harapan kebutuhan hidup mereka akan lebih dipermudah dengan penerbitan surat tersebut.

Dikalangan umum banyak masyarakat yang tidak mengetahui apa yang menjadi kriteria dalam mengurus SKTM dan apa yang menjadi syarat dalam pengurusan SKTM sehingga banyak masyarakat yang pulang karena syarat dalam mengurus SKTM masih banyak yang kurang dalam pemberkasan tersebut. Menurut P2KP (2004), Masyarakat miskin adalah suatu kondisi dimana fisik masyarakat yang tidak memiliki akses ke prasarana dan sarana lingkungan yang memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh di bawah standar kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu

yang mencakup seluruh multidimensi, yaitu dimnnsi politik, dimensi sosial, dimensi lingkungan, dan dimensi ekonomi.

Masyarakat yang kurang mampu ini salah satunya dikategorikan menjadi masyarakat yang terdaftar dan masuk ke dalam keluarga penerima Beras Miskin. Banyak kepala keluarga dan semuanya memiliki SKTM tersebut tidak seluruh masyarakat yang digolongkan sebagai kategori tidak mampu menerima SKTM tersebut, namun adanya masyarakat yang dikategorikan mampu juga bisa mendapatkan SKTM tersebut. Proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kecamatan Tanjung Selor masih banyak disalahgunakan, tidak hanya masyarakat miskin saja yang membutuhkan, akan tetapi masyarakat mampu juga menginginkan SKTM tersebut untuk kepentingan yang lain dengan prosedur yang sama. Sehingga kegiatan pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah kecamatan menjadi sorotan masyarakat dalam pembuatan SKTM.

Dengan penjelasan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk menjadikan skripsi dangan judul "**Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor**"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dibatasi dengan perumusan masalah yang lebih fokus. Permasalahan yang akan

menjadi konsentrasi penelitian ada dua, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor?
2. Apa saja kendala dalam pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor

1.4. Manfaat Penelitiam

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini diuraikan sebagaimana berikut :

1. Secara teoritis secara teoritis penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya mengenai kajian tentang Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor

2. Secara praktis memberikan tambahan pengetahuan kepada peneliti maupun pembaca mengenai administrasi negara.