

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)
PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL
DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG SELOR**



SKRIPSI

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

M. DEDEN WAHYUDI

NPM. 202051039

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : M. Deden Wahyudi
NPM : 202051039
Program Studi : Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG SELOR** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggungjawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 22 Juli 2025



Yang menyatakan,


M. Deden Wahyudi
NPM. 202051039

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG SELOR

**DISUSUN OLEH : M. DEDEN WAHYUDI
NPM. 202051039**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Rabu tanggal Dua Puluh Empat bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|-------------------------|--|---------|
| 1. Ketua/Penguji 1 | Jimmy Nasroen, S.P., M.I.P.
NIDN. 1120017701 | 1. |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | K. Rapiandi Isak Merang, M. Pd
NIDN. 1104068802 | 2. |
| 3. Pembimbing/Penguji 3 | Masruri, S. Sos., M.I.P.
NIDN. 1114068601 | 3. |

Tanjung Selor, 24 Juli 2025

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik


Dekan
Wempi Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Iskandar, S. Sos., M.I.P selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
4. Bapak Masruri, S. Sos., M.I.P selaku Pembimbing Skripsi;
5. Bapak Jimmy Nasroen, S.P., M.I.P selaku Penguji 1 dan Bapak K. Rapiandi Isak Merang, S. Pd., M. Pd selaku Penguji 2;
6. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
7. Kedua orangtua dan saudaraku tercinta;
8. Camat Tanjung Selor Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
9. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penmulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 22 Juli 2025

Penulis

M. Deden Wahyudi

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG SELOR

Oleh :

M. Deden Wahyudi

NPM. 202051039

Program Studi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Kaltara

ABSTRAK

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pembuatan surat keterangan tidak mampu pada bagian kesejahteraan sosial di Kantor Kecamatan Tanjung Selor serta untuk mengetahui apa saja kendala dalam pelayanan publik mengenai pengurusan surat keterangan tidak mampu di Kantor Kecamatan Tanjung Selor kabupaten bulungan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana untuk mendeskripsikan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer dalam sebuah penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara, dan lain sebagainya. Adapun untuk data sekunder dapat diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa sebuah laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara dan kajian dokumen.

Kesimpulan dalam penelitian ini, bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Selor kabupaten bulungan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Adapun kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik mengenai pengurusan surat keterangan tidak mampu di kantor Kecamatan Tanjung Selor, antara lain, sumber daya manusia, regulasi dan kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, SKTM, Kecamatan Tanjung Selor

***PUBLIC SERVICE QUALITY IN THE ISSUANCE OF
CERTIFICATES OF INCOME INADEQUACY (SKTM)
BY THE SOCIAL WELFARE DIVISION
OF THE TANJUNG SELOR SUBDISTRICT OFFICE***

***By :
M. Deden Wahyudi
NPM. 2051039
State Administration Study Program
Faculty Of Social and Political Science
Kaltara University***

ABSTRACT

The objectives of this study are to determine the quality of public services in issuing certificates of poverty at the social welfare department of the Tanjung Selor Subdistrict Office and to identify the obstacles in public services related to the issuance of certificates of poverty at the Tanjung Selor Subdistrict Office in Bulungan Regency.

This study uses qualitative research methods to describe the problems being studied. Primary data sources in a study are obtained directly from the source by conducting measurements, calculating in the form of questionnaires, observations, interviews, and so on. Secondary data, on the other hand, can be obtained indirectly from others, such as offices, in the form of reports, profiles, manuals, or libraries. The data analysis to be used in this study is qualitative data analysis, which involves data obtained directly through interviews and document reviews.

The conclusion of this study is that the quality of public services at the Tanjung Selor Subdistrict Office in Bulungan Regency in improving public services is already running well, as can be seen from several dimensions, namely Tangible (tangible), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), and Empathy (empathy). The challenges or obstacles faced in public service related to the issuance of certificates of inability to pay at the Tanjung Selor Subdistrict Office include human resources, regulations, and public awareness.

Keywords : Public Services, SKTM, Tanjung Selor Subdistrict

RIWAYAT HIDUP

M. Deden Wahyudi, lahir pada tanggal 19 Juli 1997 di Tanjung Selor, merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri bernama Bapak Didik Kasturiadi dan Ibu Maimunah.

Pada tahun 2003 memulai pendidikan jenjang sekolah dasar di SD Negeri 002 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2009. Kemudian pada tahun yang sama melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2012. Setelah itu, penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMK Negeri 2 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2015.

Pada pertengahan tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep	8
2.2. Penelitian Terdahulu	8
2.3. Kajian Teoritis.....	13
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	10
2.3.2. Pelayanan Publik.....	16
2.3.3. Pengertian Surat Keterangan Tidak Mampu	35
2.4. Kerangka Berfikir.....	42
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.2. Jenis Penelitian	44
3.3. Data dan Sumber Data	45
3.4. Fokus Penelitian	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data	50
3.6. Uji Validitas Data.....	51
3.7. Teknik Analisis Data.....	53
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	56
4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Tanjung Selor	56
4.1.2. Profil Informan	68

4.2. Pembahasan.....	70
4.2.1. Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor.....	70
4.2.2. Kendala/Hambatan dalam Pelayanan Publik Menegenai Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor	120
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	122
5.2. Saran.....	123
 DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN.....	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1.	Penelitian Terdahulu	9
3.1.	Rencana Penelitian Sampai Akhir Penyelesaian Skripsi	44
3.2.	Informan Keseluruhan	46
3.3.	Informan Kunci	47
3.4.	Informan	48
3.5.	Informan Tambahan	48
4.1.	Komposisi Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tanjung Selor	61
4.2.	Komposisi PTT Kecamatan Tanjung Selor	62
4.3.	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.4.	Karakteristik Informan berdasarkan Umur	69
4.5.	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Berpikir Penelitian	43
3.1.	Teknik Analisis Data	55
4.1.	Letak Geografis dan Keadaan Umum Tanjung Selor	56
4.2.	Luas Wilayah Kecamatan Tanjung Selor	57
4.3.	Persentase Luas Desa/Kelurahan di Kecamatan Tanjung Selor	58
4.4.	Lurah dan Kepala Desa di Kecamatan Tanjung Selor	60
4.5.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.6.	Jumlah RT/RW Di Kecamatan Tanjung Selor	64
4.7.	Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Kepercayaan Di Kecamatan Tanjung Selor	65
4.8.	Jumlah Penerbitan Surat Keterangan dan Register Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Tahun 2021	66
4.9.	Besaran Nilai Dana Desa/Kelurahan Di Kecamatan Tanjung Selor	67
4.10.	Data Tahapan Keluarga Sejahtera	68

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 Publik 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 Keterangan 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 dimensi 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 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:

- a. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor?
- b. Apa saja kendala dalam pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu 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 :

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala/hambatan dalam pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini diuraikan sebagaimana berikut :

- a. Secara teoritis secara teoritis penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya mengenai kajian tentang Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor
- b. Secara praktis memberikan tambahan pengetahuan kepada peneliti maupun pembaca mengenai administrasi negara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Identifikasi/Pembatasan Konsep

Dalam bab ini penulis membatasi identifikasi konsep secara teoritis berdasarkan referensi sepuluh tahun terakhir serta penelitian yang relevan dengan penelitian penulis berdasarkan sumber-sumber yang jelas melalui jurnal-jurnal dan artikel lainnya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Menurut Randi (2018:15) Penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang dilaksanakan. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian karena penelitian terdahulu memiliki fungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan dipakai dalam kajian penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai sumber inspirasi untuk membantu pelaksanaan penelitian. Selain itu untuk membandingkan apa yang kurang dan kelebihan untuk dikembangkan. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel. 2.1.
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
1	Maya Rahmadani/2016	Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Dadi Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung	Kualitatif	Kinerja aparatur sudah cukup baik karena aparatur tidak menimbulkan ketidakadilan kepada masyarakat	Persamaannya adalah sama- sama meneliti tentang pelayanan aparatur, sedangkan perbedaannya yaitu lebih ke kinerja aparatur dalam pelayanan
2	Martha Ogotan/ 2015	Evaluasi Kinerja PNS Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa	Kualitatif	Hasil pencapaian kinerja PNS dikategorikan cukup baik	Persamaannya yaitu sama- sama meneliti tentang PNS atau pegawai dalam meningkatkan pelayanan Publik sedangkan Perbedaannya yaitu lebih fokus pada meningkatkan pelayanan publik dan tidak ada fokus penelitiannya pada bidang tertentu
3	Jooce F.Doali/ 2015	Kinerja Pemerintahan Kelurahan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tona I Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Sangihe	Kualitatif	Pelayanan publik berjalan dengan baik jika diukur dari produktivitas kerja, ketaatan, kedisiplinan dan perilaku	Persamaannya yaitu sama- sama meneliti Tentang pelayanan publik, perbedaannya yaitu lebih fokus pada kinerja karyawannya
4	Farid Zaky Yopianmor Aditiya Romadhan /2017	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Mura Tuhup	Kualitatif	Menyatakan bahwa pelayanan masih belum maksimal tentang kebersihan dan kerapian	Persamaannya adalah sama- sama meneliti tentang pelayanan pembuatan SKTM, sedangkan

		Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya		tempat pelayanan apabila saat hujan pelayanan agak sedikit koto	perbedaanya tidak ada
5	Ayu Ratnasari /2020	Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kutai Kertangeraa	Kualitatif	Menyatakan Bahwa belum adanya payung hukum yang mengatur penerbitan SKTM belum adanya SOP, dan terbatasnya pegawai pemerintah Desa Badak Baru	Persamaannya adalah sama- sama meneliti tentang pelayanan SKTM, sedangkan perbedaannya adalah penyelenggaraannya

Sumber : Diolah Peneliti 2023

2.3. Kajian Teoritis

Kerangka teoritis suatu penelitian memuat sejumlah teori yang berkaitan dengan hal-hal yang dikaji dalam suatu penulisan. Kerangka teoritis memberikan penjelasan tentang konsep yang akan diteliti. Arikunto (2006:107) berpendapat, “kerangka teori merupakan wadah untuk menerangkan variabel atau pokok masalah yang terkandung di dalam penelitian”. Kerangka teori ini akan digunakan sebagai bahan acuan untuk pembahasan selanjutnya. Dengan demikian, kerangka teoritis disusun agar penulisan diyakini kebenarannya

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas memiliki beberapa definisi dan menurut Gaspersz

(1997: 5) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy to use), estetika (esthetics) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Menurut Feigenbaum (1991: 7) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Sedangkan menurut Goetch dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui “consumer behaviour” (prilaku konsumen) yaitu suatu prilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhannya (Schiffman-Kanuk,1997:7). Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan ini

menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan”.

Sedangkan menurut Zeithami, Parasuraman, dan Berry (dalam Tjiptono, 2002: 69) ada sepuluh dimensi yang saling melengkapi dan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh dimensi tersebut meliputi:

- a. Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability)
Hal saat pertama (right the first time) Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati,
- b. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- c. Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu;
- d. Acces, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang mudah dihubungi, dan lain-lain;
- e. Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon dan lain-lain)

- f. Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
- g. Credibility, yaitu kredibilitas atau suatu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- h. Security, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality);
- i. Understanding/knowing the customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. Appearance presentation, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang digunakan.

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Christopher Lovelock (2004:76) dalam bukunya "Product Plus". Apa yang dikemukakan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan untuk menghadapi persaingan.

Ada 8 suplemen pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Information, yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pelanggan tersebut, adalah penting.
- b. Consultation, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu, suatu organisasi harus menyiapkan sarannya menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, karyawan/petugas yang melayani, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma.
- c. Ordertaking, penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, dan syarat-syarat yang ringan.
- d. Hospitality, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai.
- e. Caretaking, variasi latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.
- f. Exception, beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.

- g. Billing, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan.
- h. Payment, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti transfer bank, credit card, debit langsung pada rekening pelanggan.

Sementara menurut Sinambela (2006) bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik tercermin dari :

- a. Transparansi, adalah pelayanan terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

- d. Partisipasi, adalah pelayanan yang dapat mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

2.3.2. Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan secara etimologis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, 1995: 646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Sejalan dengan hal tersebut Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pelayanan pada dasarnya berasal dari hubungan antar manusia, dan bukan dari organisasi. Tanpa memberi nilai pada sumber daya manusia dalam perusahaan, maka organisasi tidak akan mempunyai arti dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aset berharga yang menjadi unsur paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik, pengertian lebih luas disampaikan David Dow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003: 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Sejalan dengan ketentuan pasal 1 ayat (1) Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Selama lebih dari beberapa dekade, gelombang reformasi yang membawa perubahan terhadap manajemen pelayanan publik telah melanda berbagai negara, baik negara berkembang, maupun negara yang sedang berada dalam masa transisi. Peran dan karakter kelembagaan negara dan pelayanan publik lebih diarahkan untuk berorientasi terhadap masyarakat. Kondisi ini awalnya terjadi di berbagai negara maju, yang kemudian merambat ke negara-negara berkembang. Tentunya banyak faktor yang menyebabkan hal ini terjadi, seperti krisis ekonomi dan keuangan negara. Krisis ekonomi dan keuangan membuat peran aktif negara diragukan dan menjadi pertanyaan yang serius. Pada negara maju seperti Inggris, Kanada, dan Australia, krisis kesejahteraan yang terjadi menyebabkan terbukanya peluang terhadap alternatif baru untuk mengatur dan mengelola pelayanan publik. Selain itu, pendefinisian kembali terhadap peran negara pasca krisis yang terjadi akan memberikan keunggulan yang lebih terhadap kompetisi pasar, dan persaingan dengan terbukanya jalan bagi sektor swasta dan sosial.

Mengacu pada keadaan tersebut, mulai tahun 1990-an Ilmu Administrasi Publik mengenalkan paradigma baru yang sering disebut

New Public Management/NPM dalam melakukan pengaturan terhadap pelayanan publik. Pada dasarnya, paradigma ini memiliki penekanan pada perilaku pemerintah agar menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilakukan dengan mengurangi peran pemerintah, membuka peran swasta, sehingga pemerintah lebih berfokus pada kepentingan publik dalam skala yang lebih luas.

Dengan kemunculannya ditengah kondisi perekonomian dan keuangan negara yang sedang mengalami masa krisis tentu saja paradigma ini tidak terlepas dari kritik. Kritik yang terjadi terhadap paradigma New Public Management (NPM) utamanya bersumber dari kekhawatiran akan tergerusnya idealism pelayanan publik dengan adanya kapitalisme dalam sektor publik. Beberapa pihak bahkan berpendapat bahwa NPM tidak tepat diterapkan untuk negara-negara berkembang. Hal ini disebabkan kesulitan yang dihadapi dalam proses pengimplementasiannya, sebagai akibat dari kecenderungan birokrasi yang sulit dihilangkan.

Sebagai negara yang sedang melakukan pembenahan pada berbagai sisi, Indonesia tentunya turut berusaha menerapkan paradigma NPM tersebut. Pengadopsian model NPM yang dilakukan oleh Indonesia dan negara berkembang lainnya ini tentunya menimbulkan pertanyaan mengenai hasil implementasi NPM. Selain itu, kesesuaian konsep NPM untuk negara berkembang juga belum dapat dipastikan. Salah satu teori berdasarkan konsep NPM

dalam pelayanan publik adalah gagasan yang dikemukakan David Osborne dan Ted Gaebler tentang Reinventing Government. Gagasan ini muncul sebagai respon atas buruknya pelayanan publik yang terjadi di pemerintahan Amerika sehingga timbul krisis kepercayaan terhadap pemerintah. Bahkan di penghujung tahun 1980-an, majalah Time pada sampul mukanya menanyakan: “Sudah Matikah Pemerintahan?”. Di awal tahun 1990-an, jawaban yang muncul bagi kebanyakan orang Amerika adalah “Ya” (Osborne dan Gaebler, 1996:1).

Buruknya pelayanan publik ini dibuktikan dengan menurunnya kualitas pendidikan, pelayanan kesehatan, hukum, ekonomi, dan lain sebagainya. Sekolah-sekolah di negeri AS adalah yang terburuk di antara negara-negara maju, sistem pemeliharaan kesehatan tidak terkendali, pengadilan dan rumah tahanan begitu sesak sehingga banyak narapidana menjadi bebas, serta banyaknya kota dan negara bagian yang dibanggakan pailit dengan defisit multi-milyaran dolar sehingga ribuan pekerja diberhentikan dari kerja (Osborne dan Gaebler, 1996: 1).

Gagasan-gagasan Osborne dan Gaebler tentang Reinventing Government mencakup 9 prinsip untuk mewirauasakan birokrasi (Osborne dan Gaebler, 1996: 29-343). Adapun 9 prinsip tersebut diuraikan sebagaimana berikut :

a. Pemerintah yang baik bersifat katalis

Bersifat katalis dapat diartikan bahwa lebih bersifat mengarahkan daripada mengayuh, prinsip pertama ini menekankan pada pemisahan antara keputusan kebijakan dari pemberian pelayanan, tujuan dari pemisahan ini adalah untuk membuat efisiensi seperti dalam sebuah organisasi. Adapun cara pemisahan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan kerja sama/kemitraan antara pemerintah dengan sektor swasta yaitu dimana pemerintah bertindak sebagai pengambil keputusan dan sektor swasta sebagai pemberi pelayanan. Pemerintah entrepreneurial seharusnya lebih berkonsentrasi pada pembuatan kebijakan-kebijakan strategis (mengarahkan) daripada disibukkan oleh hal-hal yang bersifat teknis pelayanan (mengayuh).

b. Pemerintah itu milik masyarakat

Dengan kondisi demikian maka pemerintah harus lebih bersifat memberi wewenang daripada melayani, prinsip kedua ini menekankan pada partisipasi masyarakat terutama dalam pelayanan publik, yaitu pemerintah harus mampu memberdayakan masyarakat, sehingga mereka mampu memenuhi kebutuhan dasarnya (social needs), adanya pemberian wewenang ini juga mampu memberikan suatu efisiensi terutama dalam masalah biaya dan fleksibilitas dalam suatu pelayanan publik. Efisiensi dapat terjadi karena masyarakat lebih mempunyai tingkat kepedulian

yang tinggi untuk masalahnya sendiri dibandingkan oleh kalangan profesional/pemerintah.

c. Pemerintahan yang baik berwawasan kompetisi

Adapun yang dimaksud dalam hal ini adalah pemerintah mampu menciptakan persaingan dalam pemberian pelayanan, prinsip ketiga ini menekankan pada persaingan. Dengan adanya persaingan yang ketat maka secara langsung akan menimbulkan suatu efisiensi dalam hal lainnya kompetisi tersebut juga mampu memberikan suatu nilai-nilai inovasi baru dan mencegah terjadinya monopoli.

Pemerintah harus mengembangkan kompetisi (persaingan) di antara masyarakat, swasta dan organisasi non pemerintah yang lain dalam pelayanan publik. Hasilnya diharapkan efisiensi yang lebih besar, tanggung jawab yang lebih besar dan terbentuknya lingkungan yang lebih inovatif.

d. Pemerintah harus digerakkan oleh misi

Prinsip keempat ini bertujuan untuk mentransformasikan organisasi-organisasi/pemerintahan yang digerakkan oleh peraturan menjadi digerakkan oleh suatu misi. Transformasi dari peraturan menjadi misi ini digunakan untuk membuat suatu pencapaian atau target yang jelas, sehingga mampu menimbulkan efisiensi dan dengan adanya misi tersebut diharapkan mampu menciptakan fleksibilitas sehingga dapat menghadapi berbagai kendala yang

tidak pasti. Pemerintahan harus digerakkan oleh misi sebagai tujuan dasarnya sehingga akan berjalan lebih efektif dan efisien. Hal ini disebabkan dengan mendudukan misi organisasi sebagai tujuan, birokrat pemerintahan dapat mengembangkan sistem anggaran dan peraturan sendiri yang memberi keleluasaan kepada karyawannya untuk mencapai misi organisasi tersebut.

e. Pemerintah berorientasi pada hasil

Pemerintah menekankan pada efisiensi anggaran yaitu dengan cara mengubah fokus anggaran dari input menjadi output sehingga dapat dilakukan pengukuran kinerja yang baik dan tidak menimbulkan pemborosan di masa yang akan datang. Bila lembaga-lembaga pemerintah dibiayai berdasarkan masukan (income), maka sedikit sekali alasan mereka untuk berusaha keras mendapatkan kinerja yang lebih baik. Tetapi jika mereka dibiayai berdasarkan hasil (outcome), mereka menjadi obsesif pada prestasi.

f. Pemerintah yang baik adalah yang berorientasi pada pelanggan

Prinsip ini menekankan bahwa pemerintah harus mampu memberikan layanan yang baik kepada masyarakat/,yaitu harus mampu bersifat responsif terhadap semua permasalahan yang ada. Dalam hal lainnya prinsip ini juga menekankan pada adanya feedback dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang

diberikan oleh pemerintah sehingga mampu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Jika tidak fokus dan perhatian pada pelanggan (customer), maka warga negara tidak akan puas dengan pelayanan yang ada atau tidak bahagia. Karena itu, pemerintah harus menempatkan rakyat sebagai pelanggan yang harus diperhatikan kebutuhannya. Pemerintah harus mulai mendengarkan secara cermat para pelanggannya, melalui survei pelanggan, kelompok fokus, dan berbagai metode yang lain.

g. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang digerakkan oleh semangat wirausaha yaitu menghasilkan daripada membelanjakan

Prinsip ini menekankan pada Return of Investment (ROI) yang didapat dari anggaran. Penganggaran tradisional lebih cenderung untuk fokus pada penghabisan anggaran, sedangkan dalam pemerintahan wirausaha, hal tersebut merupakan suatu pemborosan karena tidak sesuai dengan semangat wirausaha. Pada dasarnya, pemerintah mengalami masalah yang sama dengan sektor bisnis, yaitu keterbatasan akan keuangan, akan tetapi mereka berbeda dalam respon yang diberikan. Daripada menaikkan pajak atau memotong program publik, pemerintah wirausaha harus berinovasi bagaimana menjalankan program publik dengan sumberdaya keuangan yang sedikit tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan melembagakan konsep

profit motif dalam dunia publik. Sebagai contoh, menetapkan biaya untuk public service dan dana yang terkumpul digunakan untuk investasi membiayai inovasi-inovasi di bidang pelayanan publik yang lain. Dengan cara ini, pemerintah mampu menciptakan nilai tambah dan menjamin hasil, meski dalam situasi keuangan yang sulit.

h. Pemerintah harus bertindak antisipatif

Bertindak antisipatif artinya adalah selalu berusaha mencegah daripada mengobati. Prinsip ini bertujuan untuk membuat pemerintahan tradisional yang selalu memerangi masalah dengan cara represif menjadi preventif yaitu dengan cara penggunaan perencanaan strategis, pemberian visi masa depan dan berbagai cara-cara lainnya. Pola pemerintahan harus diubah dengan lebih memusatkan atau berkonsentrasi pada pencegahan. Pola pencegahan (preventif) harus dikedepankan dari pada pengobatan mengingat persoalan-persoalan publik saat ini semakin kompleks, jika tidak diubah maka pemerintah akan kehilangan kapasitasnya untuk memberikan respon atas masalah-masalah publik yang muncul.

i. Pemerintah yang baik adalah pemerintahan yang didesentralisasikan

Sentralisasi merupakan salah satu ciri utama birokrasi. Adanya sentralisasi tersebut seringkali membuat pemerintah

tidak menjadi lebih responsif. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka prinsip ini menekankan pada konsep desentralisasi sehingga pemerintah mampu memberikan responsif yang cepat dan menghemat biaya. Pada saat ini informasi dan teknologi sudah mengalami perkembangan pesat, komunikasi antar daerah yang terpencil bisa mengalir seketika, banyak pegawai negeri yang terdidik dan kondisi berubah dengan kecepatan yang luar biasa. Karena itu, bentuk pemerintahan desentralisasilah yang paling diperlukan.

Reinventing Government yang digagas oleh David Osborne dan Ted Gaebler menemukan titik relevansinya dalam konteks optimalisasi pelayanan publik. Apabila akan diimplementasikan, 9 prinsip Reinventing Government tersebut tentu harus disesuaikan dengan sosiokultur Indonesia.

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu environmental service, development service dan protective service. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan (private goods) dan barang layanan kolektif (public goods).

Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan

umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. (Moenir, 2002: 26 -27). Pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan.

Dengan demikian hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Selain itu hal penting yang sering dijadikan argument perlunya otonomi daerah adalah bahwa dimensi pelayanan publik yang semakin terdesentralisasi pada tingkat lokal.

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dari hakekat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi (pelayan); serta aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Hal ini sejalan dengan apa yang diungkap Skelcher (1992:10) membagi pelanggan dalam pelayanan publik menjadi dua bagian, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Dan perhatian pelayanan sering difokuskan pada pelanggan eksternal, yaitu masyarakat sebagai stakeholder.

j. Prinsip Pelayanan Publik

Skelcher (1992:4) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan publik, yaitu: (1) Standard, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat; (2) Openness, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan; (3) Information, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan; (4) Choice, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan; (5) Non discrimination, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin; (6) Accessibility, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan; dan (7) Redress, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian keluhan yang mudah.

Menurut Islamy (2002 :4) mengemukakan bahwa, pemberian pelayanan harus berdasarkan pada beberapa prinsip pelayanan Prima sebagai berikut.

- 1) Appropriateness, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
- 2) Accesssibility, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh pengguna pelayanan.
- 3) Continuity, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Technicality, yaitu setiap jenis, produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemandirian aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagaimana pasal 4, bahwa dalam rangka pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;

- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitasi dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu, dan
- 12) Kesenangan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sedangkan dalam peraturan pelaksanaannya sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 13 ditegaskan bahwa Sistem Pelayanan Terpadu dilaksanakan dengan prinsip, sebagai berikut.

- 1) Keterpaduan;
- 2) Ekonomis;
- 3) Koordinasi;
- 4) Pendelegasian atau Pelimpahan Wewenang;
- 5) Akuntabilitas, dan Aksesibilitas.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan oleh birokrasi pemerintah kepada warga negara dalam bentuk jasa maupun barang untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat yang bertujuan mensejahterahkan masyarakat.

Pelayanan publik ini seperti pelayanan dalam pembuatan atau pengurusan SKTM dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan dilihat apakah masyarakat tersebut layak mendapatkan suatu bantuan yang diberikan. Pelayanan yang baik adalah dengan tidak memberikan beban kepada masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang hendak di lengkapi. Sebagai pegawai yang baik harus nya memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan berkas apa yang harus di lengkapi dan di penuhi agar tidak ada yang menjadi kendala dalam pengurusan SKTM ini. Dan sebagai aktor dalam melayani masyarakat mengurus SKTM harus memiliki jiwa sosial terhadap masyarakat.

Siklus pelayanan itu sendiri menurut Imanto, (2002:11), adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati atau menerima layanan yang diberikan”. Kata dasar pelayanan menurut Pasalong (2010:128) didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/ atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang

ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan publik ialah lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil (Bowman dalam Diah, 2014:19). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Joko dalam Sadhana, 2010:13).

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua adalah penerima layanan(pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan(pelanggan).

Kualitas pelayanan merupakan komponen yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik ternyata tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan.

Menurut Sampra dalam Hardiansyah (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan

yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan yang baik.

Menurut Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dll
- 2) *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen
- 4) *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
- 5) *Empaty* (empati), sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen yang dimana, seperangkat asumsi tentang realitas yang menginformasikan pertanyaan yang kita tanyakan dan jenis jawaban yang kita dapat sebagai hasilnya.

Dalam hal ini, perspektif teoritis dapat dipahami sebagai lensa yang melaluinya kita melihat, yang berfungsi memfokuskan atau mendistorisi apa yang kita lihat. Teori tersebut digunakan untuk memahami suatu masalah harus berinteraksi langsung kepada masyarakat atau pegawainya untuk menjawab suatu masalah tersebut.

Sehingga penggunaan teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) dianggap tepat sebagai sarana untuk membangun realitas sosial yang terjadi di Kantor Kecamatan Tanjung Selor dan memahami apa itu surat keterangan tidak mampu dan bagaimana kriteria yang layak mendapatkan bantuan tersebut. Dalam teori ini dilihat apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat sasaran atau belum dengan

demikian terlebih dahulu diteliti secara detail baik dengan wawancara.

2.3.3. Pengertian Surat Keterangan Tidak Mampu

Pada zaman sekarang bahwa biaya untuk keperluan sehari-hari semakin hari semakin meningkat. Meningkatnya biaya tersebut dapat menyulitkan sebagian masyarakat yang ekonominya rendah atau sering disebut kategori keluarga miskin.

SKTM adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak Desa/Kelurahan bagi masyarakat miskin. SKTM ini berguna untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan gratis di RS yang ada di sekitar daerah yang memang melayani SKTM. Selain itu SKTM juga dapat dipergunakan untuk mendapat keringanan biaya pendidikan dan keperluan lain yang memang membutuhkan SKTM. Untuk mendapatkan SKTM ini, masyarakat harus memenuhi beberapa syarat. Pertama, masyarakat yang bisa memperoleh SKTM adalah mereka yang benar-benar dikategorikan keluarga tidak mampu. Selain itu, alamat yang tertera di KTP harus sesuai dengan domisili keluarga yang bersangkutan.

Sementara untuk mendapatkan SKTM, keluarga miskin harus menyiapkan Kartu Keluarga (KK) fotocopy serta Kartu Tanda Penduduk (KTP) fotocopy. Lalu, kedua dokumen tersebut dibawa ke kantor kepala desa untuk meminta surat pengantar tidak mampu, kemudian dibawa ke kantor camat dengan membawa surat tambahan

lagi seperti surat pengantar dari desa, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy KTP, fotocopy rekening listrik dan kemudian jika untuk yang berprestasi tambahannya fotocopy raport. Setelah itu, jika data-data sudah lengkap maka akan ditandatangani oleh camat. Lalu setelah itu dibawak ke lembaga yang bersangkutan untuk mendapatkan keringanan biaya. SKTM ini bukanlah merupakan suatu bentuk produk hukum, namun hanya bersifat pengantar dari lurah yang selanjutnya diketahui oleh camat yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi administrasi, seperti mendapatkan beasiswa bidik misi, pelayanan rumah sakit dan kebutuhan-kebutuhan lainnya.

SKTM dari Kecamatan merupakan salah satu persyaratan yang mutlak bagi masyarakat yang kurang mampu untuk menerima berbagai subsidi dari pemerintah. Seperti bantuan untuk mendapatkan bantuan pembiayaan pelayanan kesehatan, pendidikan, serta lainnya. Namun, tidak dipungkiri masih adanya penggunaan SKTM yang tidak tepat sasaran walaupun sebagian dari kecil masyarakat yang mengurus SKTM sehingga hak orang miskin atau kurang mampu masih dipakai oleh orang-orang yang tergolong mampu bahkan sangat mampu.

Upaya untuk mendapatkan SKTM tersebut sebelumnya diterbitkan, sebelumnya harus ada data dari Rukun Tetangga (RT) setempat. Baru setelah itu bisa diterbitkan kepada masyarakat.

Beragam persyaratan tentang prosedur SKTM, tidak bertujuan untuk mempersulit masyarakat miskin mendapatkan pelayanan kesehatan maupun untuk persyaratan lainnya.

a. Kriteria Surat Keterangan Tidak Mampu

Menteri sosial telah menetapkan kriteria dan pendaftaran fakir miskin dan orang tidak mampu melalui keputusan menteri sosial Republik Indonesia nomor 146/HUK/2013 Tentang kriteria fakir miskin dan orang tidak mampu yakni fakir miskin yang terdiri dari pemberdayaan perorangan, keluarga, kelompok masyarakat yang tergolong miskin dan komunitas adat terpencil.

Biasanya akan diberikan pembinaan kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan, restorasi sosial, dan pengelolaan sumber dana bantuan sosial. Kemudian pemberdayaan masyarakat baik perorangan atau kelompok sebagai potensi, sumber kesejahteraan sosial, dan penataan lingkungan sosial.

b. Syarat Mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu

- 1) Membawa Fotocopy Kartu Keluarga (KK).
- 2) Membawa Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 3) Membawa Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kepala Desa/Lurah yang diketahui oleh Camat.
- 4) Harus masuk di dalam Basis Data Terpadu (BDT).

- 5) Apabila syarat nomor 4 tidak termasuk dalam Basis Data Terpadu (BDT) harus membawa Surat Keterangan Diagnosa dari dokter.

c. Biaya dan Proses Pembuatan SKTM

Dilansir dari laman Pelayanan Publik berikut alur proses pembuatannya.

- 1) Pemohon memasukkan berkas SKTM.
- 2) Bagian Umum mengecek kelengkapan berkas.
- 3) Bagian Umum menaikkan berkas ke Kepala Dinas.
- 4) Kepala Dinas mendisposisikan berkas ke Kepala Bidang yang Berwenang.
- 5) Kepala Bidang mendisposisikan ke Kepala Seksi yang Berwenang.
- 6) Proses pembuatan SKTM.
- 7) SKTM ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang.
- 8) SKTM diserahkan ke Pemohon.

Perlu diperhatikan bahwa pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak dipungut biaya. Sehingga perlu dihindari jika terjadi pemungutan liar atau pungli. Dalam proses pembuatan, kehadiran calo atau perantara pun tidak diperlukan.

Waktu penyelesaian 1 hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap. Apabila ada keluhan hambatan maupun pungli yang

terjadi selama proses pengajuan pemohon dapat melaporkannya ke website <https://www.lapor.go.id/>

d. Tujuan Surat Keterangan Tidak Mampu

- 1) Memenuhi kebutuhan dasar kesehatan setiap orang termasuk yang kurang mampu.
- 2) Menerima subsidi dan iuran yang dibayar Pemerintah.
- 3) Meringankan beban ekonomi keluarga miskin.
- 4) Keringanan biaya pendidikan.
- 5) Mendapatkan bahan pangan seperti sembako.
- 6) Menerima bantuan seperti zakat, infaq, dan sedekah.
- 7) Menerima bantuan pembinaan untuk menyambung kehidupan.

Dahulu sebelum era BPJS fungsi SKTM bagi warga miskin (Gakin) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 tentang penerima bantuan iuran jaminan kesehatan bahwa data Penerima Bantuan Iuran (PBI) setiap 6 bulan akan dilakukan validasi oleh kementerian sosial. Menteri sosial telah menetapkan kriteria dan pendaftaran fakir miskin dan orang tidak mampu melalui keputusan menteri sosial Republik Indonesia nomor 146/HUK/2013 Tentang kriteria fakir miskin dan orang tidak mampu.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin pasal 8 ayat (1) bahwa “Menteri menetapkan kriteria fakir miskin sebagai dasar untuk

melaksanakan penanganan fakir miskin. Fakir miskin yang terdiri dari pemberdayaan perorangan, keluarga, dan/atau kelompok masyarakat yang tergolong miskin dan/atau fakir miskin, komunitas adat terpencil, pembinaan kepahlawanan, keperintisan, kesetiakawanan, restorasi sosial, dan pengelolaan sumber dana bantuan sosial, serta pemberdayaan masyarakat baik perorangan dan/atau kelompok sebagai potensi dan sumber kesejahteraan sosial, dan penataan lingkungan sosial.

Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama dalam pengurusan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dahulunya disebut dengan Jamkesda, dahulu nya jamkesda diperuntuk kan untuk seluruh masyarakat yang ingin berobat dirumah sakit terdekat, sekarang sudah diganti dengan SKTM karena biaya bantuan terhadap masyarakat mengalami defisit, karena birokrasi pemerintahan mengalami pembengkakan sehingga pada saat ini yang dapat bantuan berobat ialah orang-orang yang benar-benar tidak mampu dalam hal perekonomian nya.

SKTM atau surat keterangan tidak mampu adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan/Desa bagi keluarga miskin (Gakin) untuk mendapatkan kemudahan dalam kehidupannya baik kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Bagi kesehatan yaitu memudahkan masyarakat yang meringankan beban masyarakat dalam pengobatan atau pun

melakukan operasi, dibidang perekoomian yaitu meringankan beban masyarakat dalam kehidupan sehari-hari bagi masyarakat yang tidak mampu, serta dalam bidang pendidikan memudahkan masyarakat tidak mampu dalam biaya pendidikan maupun memberikan beasiswa bagi masyarakat yang tidak mampu.

Proseduralnya untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan penggunaan SKTM oleh masyarakat yang mampu secara ekonomi, khususnya di wilayah Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Untuk pembuatan SKTM sendiri tidak ada dipungut biaya melainkan gratis dan memenuhi kriteria atau termasuk golongan kurang mampu.

Selanjutnya, SKTM juga dikeluarkan oleh pihak kecamatan bagi keluarga miskin (GAKIN). SKTM ini berguna untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan gratis di rumah sakit yang memang melayani SKTM/ Gakin. Memang ada beberapa warga yang memang mampu dan memiliki penghasilan cukup, ternyata masih membutuhkan SKTM padahal untuk persyaratan masuk kategori tidak mampu dan alamat KTP harus sesuai dengan domisili. SKTM hanya akan diberikan kepada masyarakat yang tidak mampu dan pendataan masyarakat yang kurang mampu diawali oleh kepala kelurahan/desa masing-masing, sejauh ini dan selama ini pelayanan SKTM di Kantor Kecamatan Tanjung Selor berjalan cukup baik karena masyarakat

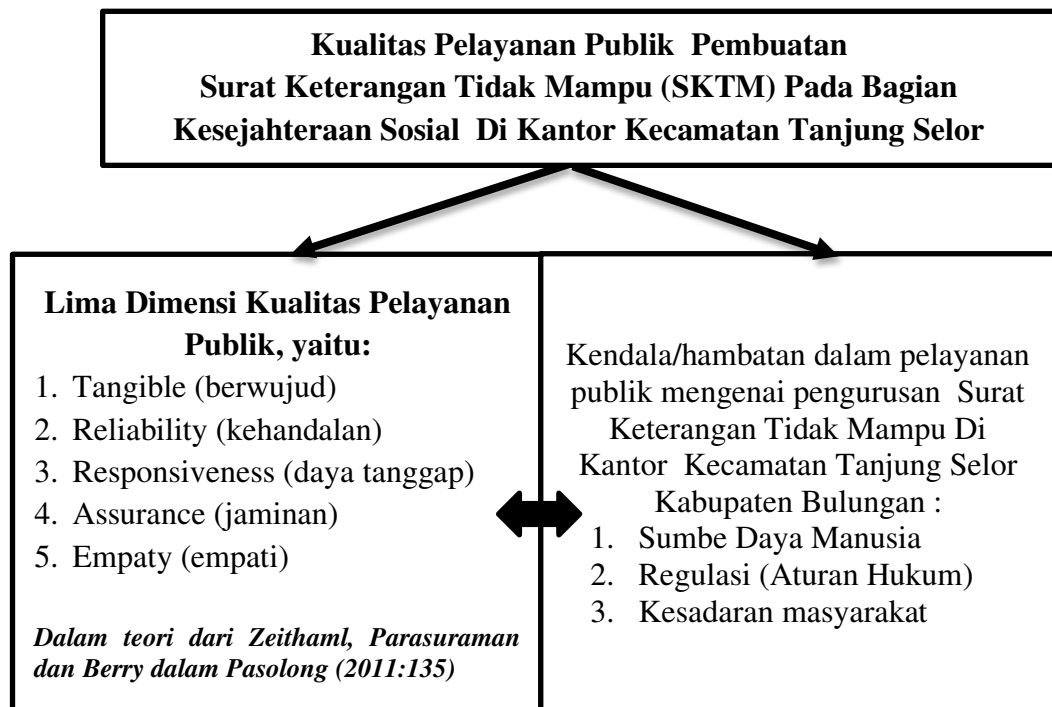
mengikuti prosedur yang ada serta kepala lingkungan yang cermat dalam memberikan surat keterangan bagi masyarakat yang benar- benar tidak mampu.

Pemberian SKTM kepada masyarakat yang mampu bukan karena adanya hubungan kekeluargaan dan sebagainya, namun ada beberapa masyarakat yang memohon pemberian SKTM untuk keperluan pendidikan anak di Perguruan Tinggi untuk mendapatkan beasiswa berprestasi.

2.4. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan 2 (dua) variabel atau lebih. Pernyataan dari Dalman, (2015) kerangka pikir atau asumsi dapat berisi gambaran mengenai pola antar hubungan antara variable maupun kerangka konsep yang mana digunakan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan maka kerangka pikir penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian ini dilaksanakan dalam suatu kurun waktu yang mencakup kegiatan perencanaan sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Pelaksanaan penelitian ini adalah selama 2 bulan pada tahun 2024.

Tabel 3.1.

Rencana Penelitian Sampai Akhir Penyelesaian Skripsi

No.	Agenda	Bulan		Target
1.	Seminar Judul	April 2024	Mei 2024	100 %
2.	Seminar Proposal			
3.	Perbaikan/Penelitian		Mei 2024	
4.	Seminar Hasil/Ujian Skripsi	Juli 2025		Proses
5.	Perbaikan dan Penyusunan	Juli – Agustus 2025		

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana untuk mendeskripsikan permasalahan yang diteliti. Karakteristik penelitian kualitatif menurut Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow dalam (Sugiyono, 2015) penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan merupakan angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif.

Metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan. Sugiyono, (2015) berpendapat bahwa metode penelitian kualitatif berlandaskan atas filsafat postpositivisme yang mana digunakan untuk meneliti kondisi objek yang bersifat alamiah.

Posisi peneliti adalah sebagai inti dari instrumen, teknik pengumpulan data menggunakan sistem triangulasi data (gabungan), analisis data pada metode ini bersifat induktif atau kualitatif, serta hasil dari penelitian dalam metode kualitatif ini lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Peneliti dapat dikatakan sebagai inti atau bisa disebut kunci instrumen dalam penelitian kualitatif.

3.3. Data dan Sumber Data

Terdapat sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen-dokumen lain. Sugiyono, (2015) apabila dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer yang langsung didapatkan oleh sumber informasi terkait penelitian dan sumber data sekunder terkait dengan penelitian yang dapat didapatkan dari berbagai dokumen dan segala sumber tertulis. Sumber data primer dalam sebuah penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara, dan lain sebagainya. Adapun untuk data sekunder dapat diperoleh secara tidak

langsung dari orang lain, kantor yang berupa sebuah laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka.

Data primer, dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pengamatan (observasi) langsung di lapangan dan atau wawancara dengan informan yang dipilih, Dengan demikian data primer sebagai data yang tidak menggunakan perantara orang lain. Adapun informan yang dipilih yaitu:

Tabel 3.2.
Informan Keseluruhan

No	Posisi/ Jabatan Informan	Sumber Data	Jumlah
1	Camat dan Kasi Kesejahteraan Sosial	Primer	1 orang
2	Kasi Kesejahteraan Sosial	Primer	1 orang
3	Kelurahan	Primer	2 orang
4	Ketua RT	Primer	3 orang
5	Masyarakat	Primer	11 orang
Jumlah			18 Orang

Jadi total keseluruhan informan sebanyak 18 orang yang terbagi dalam informan kunci/utama dan informan pendukung/pendamping yang dipilih berdasarkan purposive sampling dengan pendekatan metode snowball sampling.

Informan adalah subjek penelitian yang memiliki informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang terlibat langsung

dengan permasalahan penelitian (Sugiyono, 2019: 300). Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi tiga yaitu:

a. Informan Kunci

Informan kunci yaitu mereka yang memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Maka mereka yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun akademis (Sugiyono, 2019:25). Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah Camat Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Tabel 3.3.
Informan Kunci

No.	Posisi/ Jabatan Informan	Sumber Data	Jumlah
1	Camat	Primer	1 orang
Jumlah			1 Orang

b. Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan permasalahan masalah yang akan diteliti dan dipelajari (Sugiyono 2019:25). Untuk memperoleh informasi yang akurat, maka penulis membutuhkan informasi tambahan agar penelitian dapat memiliki data yang otentik sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Mereka yang menjadi informan utamanya adalah pegawai yang langsung

melayani masyarakat dalam mengurus SKTM dalam Bidang Kesejahteraan Masyarakat Sosial.

Tabel 3.4.

Informan

No.	Posisi/ Jabatan Informan	Sumber Data	Jumlah
1	Kasi Kesejahteraan Sosial	Primer	1 orang
2	Pegawai Kelurahan	Primer	2 orang
3	Ketua RT	Primer	3 orang
Jumlah			6 Orang

c. Informan Tambahan

Informan tambahan adalah mereka yang memberikan informasi walaupun tidak terlihat di dalam interaksi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2019: 25). Adapun informasi tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan tanjung selor yang mengurus dan merasakan pelayanan dari pegawai Kantor Kecamatan Tanjung Selor.

Tabel 3.5.

Informan Tambahan

No.	Posisi/ Jabatan Informan	Sumber Data	Jumlah
1	Masyarakat Tanjung Selor	Primer	9 orang
Jumlah			9 Orang

Data Sekunder dalam penelitian ini merupakan dokumen-dokumen resmi, peraturan, buku, majalah dan petunjuk pelaksanaan pekerjaan yang

berkaitan dokumen-dokumen sekaligus berkenaan dengan fokus penelitian diperoleh pada pelayanan publik pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor.

3.4. Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono, (2015) mengungkapkan fokus adalah sebuah domain tunggal atau beberapa domain yang ada terkait dengan situasi sosial. Fokus penelitian sangat dibutuhkan peneliti untuk meneliti agar tidak meluas ruang lingkup yang berbeda, termasuk juga agar hal-hal yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian tidak masuk ke dalam pembahasan peneliti. sehingga peneliti lebih fokus dalam pengumpulan data yang ingin diteliti peneliti. Adapun fokus penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor. Sehingga peneliti menggunakan teori dari Dalam teori dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Tangible* (Berwujud)
- 2) *Reliability* (Kehandalan)
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empaty* (Empati)

- b. Apa kendala dalam pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan juga merupakan data kualitatif. Data kualitatif ini adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif penelitian ini diperoleh dari penelitian ini diperoleh melalui berbagai sumber data. Metode atau teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut.:

- a. Observasi

Observasi dilakukan guna mengumpulkan data mengenai proses atau aktivitas. Proses atau aktivitas merupakan sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak (Arikunto, 2019: 172).

- 1) Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui metode survey. Metode survey merupakan metode pengumpulan data primer berdasarkan komunikasi antara peneliti dengan responden (Indriantoro dan Supomo, 2020: 152). Wawancara merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan

secara lisan kepada subjek penelitian. Teknik wawancara dilakukan karena penelitian memerlukan komunikasi dan hubungan secara langsung dengan objek yang diteliti. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian.

2) Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol (Arikunto, 2019: 172).

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan keuangan dari instansi yang bersangkutan dengan objek penelitian dan sumber-sumber lain untuk mendapatkan teori yang mendukung penelitian ini.

3) Penelusuran Online

4) Kepustakaan

3.6. Uji Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif temuan atau data dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kebenaran realitas dalam penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal tetapi jamak dan tergantung pada kemampuan peneliti mengkontruksi fenomena yang diamati, serta dibentuk dalam diri peneliti sebagai hasil proses mental tiap individu dengan latar belakangnya.

Berdasarkan data yang diperoleh, maka pengujian keabsahan data atau uji validitas data dilakukan melalui triangulasi.

“Menurut Wiersma (dalam Sugiyono, 2019: 125), *triangulation is qualitative cross-validation that assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures*”

Triangulasi dapat diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai metode, dan waktu yang berbeda. Terdapat 3 teknik pengujian keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda. Hubungan antara ketiga metode pengumpulan data dapat dilihat pada gambar Sumber: Sugiyono (2010: 126).

Data yang diperoleh pada masing-masing metode pengumpulan data dikonfrontasikan satu sama lain. Seluruh data hasil wawancara dikonfrontasikan dengan data hasil observasi dan dokumentasi, begitu pula sebaliknya. Triangulasi merupakan suatu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan proses-proses: (1) Observasi, (2) Wawancara untuk mendapatkan informasi dari desa dan masyarakat, dan (3) Kajian pustaka atas aturan-aturan dan laporan yang tersedia.

Jadi ketiga cara tersebut di atas dilakukan secara interaktif untuk mendapatkan data dan informasi yang valid. Secara detail data dapat diperoleh dengan cara:

- a. Membandingkan data hasil observasi dan data hasil wawancara.

- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang kepentingan perempuan.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.
- e. Selanjutnya, apabila ditemukan data yang berbeda-beda, maka dilakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Pada saat melakukan triangulasi teknik, peneliti juga melakukan triangulasi waktu, yaitu pengumpulan data yang sama pada waktu yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban dari sumber-sumber data penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu data yang diperoleh langsung melalui wawancara dan kajian dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan obyek penelitian dengan menginterpretasikan berdasarkan kerangka teori yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Adapun dalam pengumpulan data peneliti akan mereduksi yang kemudian dilakukan verifikasi terhadap data yang diperoleh yang artinya setelah mendapatkan data-data yang merupakan hasil dari catatan yang didapatkan di lapangan. Kemudian dari data tersebut peneliti kembali

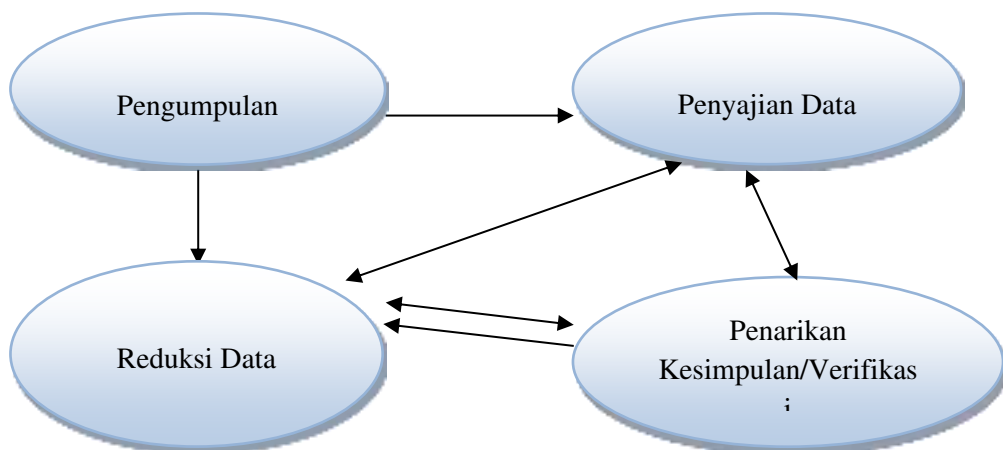
menyusun hal-hal pokok yang dianggap penting dari hasil temuannya di lapangan. Setelah rumusan didapat kemudian dilakukan penyajian data secara sistematis berdasarkan fakta yang kemudian disusun untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan dengan memaparkan gambaran mengenai peran pendamping lokal desa sebagai bagian dari implementasi kebijakan pemerintah dalam pemberdayaan masyarakat yang telah diperoleh pada penelitian. Analisis deskriptif pada penelitian dilakukan melalui analisis data kualitatif. Data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti melakukan analisis melalui pengkajian dan pemaparan terhadap hasil wawancara.

Menurut Miles dan Huberman (2009: 71), teknik analisis dari kualitatif dilakukan dengan tahap-tahap berikut.

- a. Reduksi data, yaitu dengan cara melakukan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
- b. Penyajian data, yaitu dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
- c. Menarik kesimpulan / verifikasi dari data yang sudah tersedia.
- d. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan berdasarkan langkah-langkah diatas. Reduksi data dilakukan dengan melakukan pengelompokan data secara rapi dan sistematis. Model interaktif ini

terdiri dari tiga hal utama dalam menganalisis data yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Gambaran model interaktif yang diajukan Miles dan Huberman tersebut dideskripsikan sebagai berikut :



(Miles dan Huberman, 1992)

Gambar 3.2.
Teknik Analisis Data

Pada tahap ini peneliti mencoba mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin ada alur sebab akibat, dan proposisi. Selanjutnya pada tahap verifikasi peneliti mencoba memperdalam proses observasi dan wawancaranya untuk mempertahankan dan menjamin validitas dan reliabilitas hasil temuan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Tanjung Selor

Wilayah penelitian merupakan hal yang diperlukan untuk memberikan pendalaman pemahaman mengenai permasalahan yang akan diteliti. Kecamatan Tanjung Selor merupakan salah satu dari kecamatan yang berada di Kabupaten Bulungan. Kecamatan Tanjung Selor memiliki luas wilayah sebesar 1277,81 km². Adapun batas - batas kecamatan Tanjung Selor, sebelah barat dengan laut sulawesi, sebelah timur dengan tanjung palas dan tanjung palas tengah, sebelah utara dengan tanjung palas dan sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Berau.

Uraian	Keterangan
1. Batas Wilayah	
a. Sebelah Utara	: Kecamatan Tanjung Palas Tengah
b. Sebelah Timur	: Kecamatan Tanjung Palas Timur
c. Sebelah Barat	: Sungai Kayan
d. Sebelah Selatan	: Kecamatan Tanjung Palas Timur
2. Ketinggian Dari Permukaan Laut	: 0 - 500 m dpl
3. Kecepatan Angin	: -
4. Luas Kecamatan	: 1.227,81 Km ²
5. Curah Hujan	: Hh 23 Mm 473
6. Tingkat Keasaman Tanah (PH)	: 4 - 6,7
7. Iklim	: Tropis Sangat Basah Suhu Konstan 22 - 35°C
8. Topografi	: Sebagian bergelombang dan sebagian datar
9. Keberadaan Sungai	: Ada 1. Sungai Kayan 2. Sungai Selor

Gambar 4.1.
Letak Geografis dan Keadaan Umum Tanjung Selor

Kecamatan Tanjung Selor ini memiliki sembilan (9) desa/kelurahan wilayah administratif, Yaitu Kelurahan Tanjung Selor hilir sebagai pusat pemerintahan dan kecamatan, Kelurahan Tanjung Selor hulu, Desa jelarai selor, Desa gunung seriang, Desa bumi rahayu, Desa gunung sari, Desa apung, Kelurahan Tanjung Selor timur, dan Desa tengkapak.

Kecamatan Tanjung Selor merupakan salah satu dari sepuluh kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan. Selain sebagai berfungsi ibukota Kabupaten Bulungan, Kecamatan Tanjung Selor juga merupakan ibukota Provinsi Kalimantan Utara. Secara luas wilayah, Kecamatan Tanjung Selor merupakan kecamatan terluas kelima di wilayah Kabupaten Bulungan. Adapun rincian luas wilayah kecamatan di Kabupaten Bulungan dapat dilihat pada berikut ini :

Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Jumlah Desa/Kel	Luas (Km ²)
Tanjung Selor	Tanjung Selor	9	1.277,81
Tanjung Palas	Tanjung Palas	9	1.755,74
Tanjung Palas Tengah	Salimbatu	3	624,95
Tanjung Palas Timur	Tanah Kuning	8	677,77
Tanjung Palas Barat	Long Beluah	5	2.779
Tanjung Palas Utara	Karang Agung	6	806,4
Sekatak	Sekatak Buji	22	199,98
Peso'	Long Bia	10	3.142,79
Peso' Hilir	Long Tunggu	6	1.639,71
Bunyu	Bunyu	3	198,32

Gambar 4.2.
Luas Wilayah Kecamatan Tanjung Selor

Berikut ini akan diberikan gambaran mengenai wilayah atau lokasi penelitian peneliti yakni Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

a. Sekilas Tentang Desa dan Kelurahan di Kecamatan Tanjung Selor

Kecamatan Tanjung Selor terdiri dari 6 desa dan 3 Kelurahan dengan kelurahan terluas adalah Kelurahan Tanjung Selor Hilir yang luasnya 191,34 Km², dan desa terluas adalah Desa Gunung Seriang dengan luas 226,26 Km².

Kelurahan/Desa	Luas Kelurahan/Desa (Km ²)	Persentase (%)
Tanjung Selor Hilir	348,86	27,30
Tanjung Selor Hulu	204,33	16,64
Tanjung Selor Timur	22,50	1,83
Jelalai Selor	199,35	16,24
Tangkapak	127,00	10,34
Gunung Seriang	226,26	18,43
Bumi Rahayu	99,67	8,12
Gunung Sari	220,99	17,99
Apung	217,6	17,73

Gambar 4.3.
Persentase Luas Desa/Kelurahan di Kecamatan Tanjung Selor

Kecamatan Tanjung Selor adalah ibukota Kabupaten Bulungan sekaligus Ibukota Provinsi Kalimantan Utara dan merupakan pusat pemerintahan. Hal ini berdampak pada kondisi masyarakatnya yang sangat beragam. Salah satunya tercermin dari suku-suku yang mendiami wilayah ini, yaitu terdiri dari suku

Tidung, Bulungan, Dayak, Banjar, Bugis, Jawa, dan suku-suku pendatang lainnya.

Dengan keragaman suku masyarakat membuat budayanya pun cukup beragam, sesuai dengan keberadaan suku masyarakatnya. Namun keragaman itulah membuat dinamika budaya pun mengalami proses akulturasi dan asimilasi sehingga terjadi kondisi saling menghormati antar budaya dan masyarakatnya.

b. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan roda pemerintahan di Kecamatan Tanjung Selor, Camat dibantu oleh lurah dan kepala desa. Secara struktural, Lurah merupakan bawahan langsung Camat, sedangkan Kepala Desa secara kewilayahan berada dibawah Camat. Namun secara pemerintahan, Kepala Desa merupakan kepala wilayah otonom yang memiliki aturan sendiri dalam menjalankan pemerintahan di wilayah yang dipimpinnya. Jadi antara Camat dan Kepala Desa memiliki fungsi koordinasi karena Camat adalah perwakilan Bupati ditingkat yang lebih rendah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dalam wilayah Kabupaten Bulungan, bahwa kecamatan adalah wilayah kerja dan camat sebagai perangkat daerah. Sedangkan camat mempunyai tugas

menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Adapun kelurahan adalah perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan tugas sebagian camat. Susunan organisasi Kecamatan Tanjung Selor terdiri dari:

- 1) Camat;
- 2) Sekretariat membawahi:
 - a) Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan
 - b) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- 3) Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban;
- 4) Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan;
- 5) Seksi Sosial, Ekonomi dan Kesejahteraan Rakyat;
- 6) Seksi Pelayanan Umum; dan
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun nama-nama lurah dan kepala desa di Kecamatan Tanjung Selor dapat dilihat pada gambar berikut :

Kelurahan/Desa	Nama Lurah/Kepala Desa	Keterangan
Kelurahan Tanjung Selor Hilir	Ismail AS.	Definitif
Kelurahan Tanjung Selor Hulu	Yudi Rachmana, S.Sos	Definitif
Kelurahan Tanjung Selor Timur	Juani Julien Utjau, SE	Definitif
Desa Tengkapak	Martinus Aing, S.Pd	Definitif
Desa Jelarai Selor	Remington Hendrik, S.Ikom	Definitif
Desa Gunung Sari	Al-Hakim, S.Pd	Definitif
Desa Bumi Rahayu	Sri Widodo	Definitif
Desa Apung	Suraim	Definitif
Desa Gunung Seriang	Hermansyah	Definitif

Gambar 4.4.

Lurah dan Kepala Desa di Kecamatan Tanjung Selor

c. Komposisi Aparatur Sipil Negara

Kecamatan Tanjung Selor membawahi 3 (tiga) kelurahan, yaitu Kelurahan Tanjung Selor Hilir, Kelurahan Tanjung Selor Hulu dan Kelurahan Tanjung Selor Timur. Sehingga secara organisasi, aparatur sipil negara (ASN) di kelurahan merupakan kesatuan dengan ASN dikecamatan dan berada langsung di bawah pembinaan camat sebagai kepala Organisasi Perangkat Daerah. Secara umum komposisi pegawai di Kecamatan Tanjung Selor dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1.

Komposisi Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tanjung Selor

Unit Kerja	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Kecamatan Tanjung Selor	11	6	17
Kelurahan Tanjung Selor Hilir	9	4	13
Kelurahan Tanjung Selor Hulu	6	5	11
Kelurahan Tanjung Selor Timur	12	2	14
Total	39	17	56

Sumber : Dokumen Cetak Kecamatan Tanjung Selor, 2021

Tabel 4.2.
Komposisi PTT Kecamatan Tanjung Selor

Unit Kerja	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Kecamatan Tanjung Selor	5	1	6
Kelurahan Tanjung Selor Hilir	4	2	6
Kelurahan Tanjung Selor Hulu	1	1	2
Kelurahan Tanjung Selor Timur	2	1	3
Total	12	5	17

Sumber : Dokumen Cetak Kecamatan Tanjung Selor 2021

d. Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Tanjung Selor

Kecamatan Tanjung Selor merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi di Kabupaten Bulungan. Kondisi ini dipengaruhi karena selain sebagai ibukota kabupaten, Kecamatan Tanjung Selor juga berfungsi sebagai ibukota provinsi. Hal ini sebenarnya bukanlah kondisi yang ideal, dimana satu kecamatan membawahi ibukota kabupaten sekaligus ibukota provinsi. Pemerintah Kabupaten Bulungan sudah berupaya untuk mencanangkan rencana pemekaran Kecamatan Tanjung Selor menjadi beberapa kecamatan. Selain untuk mengurangi beban pekerjaan baik rutin dan non-rutin juga sebagai persiapan pemekaran Daerah Otonomi Baru (DOB) Kota Tanjung Selor.

Berdasarkan hasil data dari desa/kelurahan, tercatat jumlah penduduk Kecamatan Tanjung Selor pada akhir Desember 2021 adalah sebanyak 57.861 orang, terdiri dari 30.223 orang penduduk laki-laki dan 27.638 orang penduduk perempuan, dengan jumlah KK sebanyak 17.657 KK. Dengan rincian sebagai berikut :

KELURAHAN/DESA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	KEPALA KELUARGA	JUMLAH
TANJUNG SELOR HULU	3002	2796	1787	5798
TANJUNG SELOR HILIR	15940	14866	9289	30806
TANJUNG SELOR TIMUR	3209	2939	1827	6148
JELARAI SELOR	3482	3116	2083	6598
GUNUNG SERIANG	539	441	294	980
BUMI RAHAYU	771	663	462	1434
GUNUNG SARI	1081	868	660	1949
APUNG	1624	1433	932	3057
TENGKAPAK	575	516	323	1091
TOTAL	30223	27638	17657	57861

Gambar 4.5.
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebagai gambaran kondisi di Kecamatan Tanjung Selor, dapat dilihat secara jumlah Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) di Kecamatan Tanjung Selor pada gambar berikut :

KELURAHAN / DESA	RT	RW
Tanjung Selor Hilir	108	39
Tanjung Selor Hulu	26	7
Tanjung Selor Timur	25	8
Jelarai Selor	42	8
Tengkapak	7	0
Gunung Seriang	4	0
Bumi Rahayu	7	2
Gunung Sari	14	2
Apung	26	4
TOTAL	259	70

Gambar 4.6.
Jumlah RT/RW Di Kecamatan Tanjung Selor

Kehidupan beragama di Kecamatan Tanjung Selor tidak terlepas dari pelaksanaan pasal 29 UUD 1945 yaitu “ Negara menjamin kebebasan untuk melaksanakan ajaran agama dan beribadah sesuai dengan agama yang dianutnya”. Secara umum kehidupan beragama di Kecamatan Tanjung Selor berlangsung secara aman, damai dan harmonis. Hal ini terbukti dengan minimnya konflik sosial yang berlatar belakang agama yang terjadi di Kecamatan Tanjung Selor.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, tercatat jumlah penduduk Kecamatan Tanjung Selor yang menganut agama Islam sebanyak 46.001

Jiwa, agama Kristen sebanyak 8.957 Jiwa, Agama Katholik sebanyak 2.283 Jiwa, Agama Hindu sebanyak 64 Jiwa, Agama Budha Sebanyak 551 Jiwa, Konghucu sebanyak 5 Jiwa dan Kepercayaan lainnya sebanyak 0 Jiwa.

Agama	Jumlah
Islam	46.001
Kristen	8.957
Katholik	2.283
Hindu	64
Buddha	551
Konghucu	5
Kepercayaan lainnya	0
TOTAL	57.861

Gambar 4.7.
Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Kepercayaan
Di Kecamatan Tanjung Selor

e. Pelayanan Umum Kepada Masyarakat

Pelayanan Umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan umum sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara Pelayanan Umum adalah Instansi Pemerintah, dalam hal ini Pemerintah Kecamatan Tanjung Selor adalah penyedia pelayanan umum di wilayah administratifnya. Jumlah Pelayan Surat Keterangan dan Register yang diterbitkan adalah 1.580 berkas. Sebagai gambaran jenis Pelayanan Umum dan Jumlah Pelayanan

yang terbit di wilayah Kecamatan Tanjung Selor pada tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Jenis Pelayanan / Register	Jumlah Diterbitkan
Surat Keterangan Dispensasi menikah	42
Surat Keterangan Domisili	6
Surat Keterangan Rekomendasi Bansos	7
Registrasi Surat usulan Pindah Luar Provinsi	93
Registrasi Surat usulan Pindah Luar Kabupaten dalam Provinsi	33
Registrasi Surat usulan Pindah Luar Kecamatan dalam Kabupaten	46
Registrasi Surat usulan Pindah dalam Kecamatan dalam Kabupaten	42
Registrasi Surat usulan Pindah Masuk	15
Registrasi Surat Pengantar Kartu Keluarga	99
Registrasi Surat Ahli waris	213
Registrasi Surat Kuasa waris	249
Registrasi SKTM Kesehatan	495
Registrasi SKTM Pendidikan	191
Registrasi SKTM Menikah	0
Registrasi SKTM Pengadilan	6
Registrasi SKTM lain lain	18
Registrasi Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk	5
Lain lain	20
TOTAL	1.580

Gambar 4.8.
Jumlah Penerbitan Surat Keterangan dan Register
Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Tahun 2021

f. Dana Desa dan Dana Kelurahan di Kecamatan Tanjung Selor

Dana Desa / Dana Kelurahan adalah dana yang dialokasikan dalam APBN yang diperuntukkan bagi Desa / Kelurahan yang ditransfer melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kabupaten/kota. Kecamatan Tanjung Selor

memiliki dari 6 desa dan 3 Kelurahan yang memiliki anggaran masing masing agar dapat digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Adapun besaran dana desa / kelurahan di wilayah Kecamatan Tanjung Selor sebagai berikut :

Kelurahan/Desa	Dana Desa / Oprasional Kelurahan (Rp)	Alokasi Dana Desa / Dana Kelurahan (Rp)	Bagi Hasil Pajak dan Retribusi Daerah (Rp)
Tanjung Selor Hilir	1.669.347.032	584.178.209	0
Tanjung Selor Hulu	531.996.292	584.043.703	0
Tanjung Selor Timur	565.234.492	582.595.647	0
Jelarai Selor	1.251.411.300	2.411.312.543	125.320.000
Tengkapak	1.729.138.000	1.209.986.075	67.122.000
Gunung Seriang	1.135.553.000	979.692.720	58.196.000
Bumi Rahayu	1.280.885.330	1.148.245.808	57.021.000
Gunung Sari	2.066.879.728	1.088.629.330	61.149.000
Apung	1.151.046.000	1.153.900.000	74.529.000

Gambar 4.9.
Besaran Nilai Dana Desa/Kelurahan
Di Kecamatan Tanjung Selor

g. Prorgam Keluarga Harapan (PKH)

Di Kecamatan Tanjung Selor terdapat Program Keluarga Harapan (PKH) dimana program ini adalah program pemerintah guna mempercepat program pengentasan masalah kemiskinan. Program ini diikuti oleh keluarga yang rentan masalah ekonomi dan dibagi menjadi 3 kelompok yaitu Pra Keluarga Sejahtera, Keluarga Sejahtera I dan Keluarga Sejahtera II. Berdasarkan data dari Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Tanjung Selor

peserta tahapan Pra Keluarga Harapan terdapat 721 Orang, Keluarga Harapan Tahap I terdapat 5.539 Orang serta Keluarga Harapan Tahap II sebanyak 7.031 Orang.

TAHAPAN KELUARGA	Tahun 2021	
	JUMLAH	%
Keluarga Pra Sejahtera	721	5.42
Keluarga Sejahtera I	5.539	41.67
Keluarga Sejahtera II	7.031	52.90
TOTAL	13.291	

Gambar 4.10.

Data Tahapan Keluarga Sejahtera

4.1.2. Profil Informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Camat, Sekretaris, Kasi Kesra Sosial, Pegawai Kelurahan, Ketua RT dan masyarakat yang diklasifikasikan menurut jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan. Uraian lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 4.3.

Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	12	75 %
2.	Perempuan	4	25 %
Jumlah		16	100%

Sumber : Hasil Observasi dan Wawancara Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.3. tersebut diketahui bahwa informan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang atau sebesar 75%, sedangkan informan berjenis kelamin perempuan berjumlah 4 atau sebesar 25%.

Tabel 4.4.
Karakteristik Informan berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	25 - 35	12	75 %
2.	36 - 45	4	25 %
3.	46 - 55	5	31%
Jumlah		16	100%

Sumber : Hasil Observasi dan Wawancara Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.4. tersebut dapat dilihat bahwa komposisi yang mendominasi pada penelitian ini yaitu pada usia 25 – 35 tahun dengan jumlah 7 orang dengan persentase sebesar 44%, kemudian informan pada usia 36 – 45 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase sebesar 25%, sedangkan informan pada usia 46 – 55 berjumlah 5 orang dengan persentase sebesar 31%.

Karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikannya dimanifestasikan kedalam tabel berikut :

Tabel 4.5.

Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SLTP	1	6,25%
2.	SLTA/Sederajat	4	25%
3.	Strata Satu (S1)	8	50%
4.	Strata Dua (S2)	3	19%
Jumlah		16	100%

Sumber : Hasil Observasi dan Wawancara Tahun 2025

Dari tabel 4.5. tersebut, diketahui bahwa informan dengan tingkat pendidikan SLTP berjumlah sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 6,25% SLTA Sederajat berjumlah 4 orang dengan persentase sebesar 25 %, selanjutnya informan dengan tingkat pendidikan Strata Satu (S1) berjumlah 8 orang dengan persentase sebesar 50%, sedangkan informan dengan tingkat pendidikan Magister (S2) berjumlah 3 orang dengan persentase sebesar 19%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informan dalam penelitian ini didominasi oleh informan dengan tingkat pendidikan S1.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor

Kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor kecamatan dapat bervariasi, namun secara

umum, pelayanan ini ditujukan untuk memberikan bukti sah bagi warga yang kurang mampu agar dapat mengakses bantuan dan keringanan biaya.

Sehingga kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Tanjung Selor khususnya di Bagian Kesejahteraan Sosial Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara perlu terus ditingkatkan. Berdasarkan beberapa penelitian, kualitas pelayanan SKTM ini dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti, tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) pada Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dalam tahap Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dapat dilihat dari hasil observasi dan rekapitulasi wawancara dengan para informan lapangan dengan mendukung teori penelitian kualitas pelayanan publik (Zeithaml & dkk, 1990) dalam (Hardiansyah, 2018, hal. 63) menggunakan aspek tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat maupun petugas pelayanan dapat diketahui bahwa Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor sebagai penyelenggara pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), secara garis besar telah memberikan pelayanan SKTM yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentunya dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan

dalam melayani masyarakat, agar masyarakat sebagai penerima layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (dalam Haimda et al., 2023). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sendiri dapat diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Peneliti juga menggunakan lima dimensi ini untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Berikut pembahasan mengenai lima dimensi kualitas pelayanan tersebut :

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Tangibles meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif.

Penyelenggara pelayanan publik khususnya Organisasi Pemerintah Daerah Kecamatan Tanjung Selor perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tanpa terkecuali pada dimensi bukti fisik (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022). Dimensi bukti fisik ini dapat diukur melalui empat aspek yang meliputi sarana prasarana pendukung proses

pelayanan SKTM, kenyamanan tempat menerima pelayanan SKTM, penampilan petugas pelayanan dan kemudahan akses pelayanan sesuai dengan teori Zeithaml et al., (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

1) Sarana Prasarana Pendukung Proses Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Penyediaan sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan SKTM ini, dibuktikan dengan hasil penelitian melalui wawancara oleh peneliti dengan masyarakat pengguna layanan SKTM. Semua masyarakat berpendapat bahwa fasilitas yang disediakan oleh Kecamatan Tanjung Selor memiliki jumlah yang sesuai serta layak digunakan. Hal ini sejalan dengan standar pelayanan publik menurut Rahmayanty (dalam Dewi, 2021) yaitu sarana dan prasarana. Sarana prasarana yang dimaksud adalah penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana prasarana pelayanan yang memadai.

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi serta sarana prasarana yang dimiliki sudah lengkap, sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Qhairul selaku Masyarakat Tanjung Selor yang berprofesi sebagai karyawan swasta mengatakan bahwa :

“...Perlu pertimbangan beberapa aspek seperti ketersediaan fasilitas fisik (ruang yang nyaman dan cukup buat warga) dan perangkat pendukung seperti komputer, printer, dan akses internet serta kesiapan sumberdaya manusia yang melayani sudah sangat baik yang saya lihat dan rasakan hanya perlu ditingkatkan lagi dari segi kecepatan dalam menerbitkan SKTM jika camat keluar daerah atau rapat, sering menunggu.”

(Wawancara tanggal 24 Januari 2025)

Terlihat fasilitas yang disediakan untuk menunjang proses pelayanan SKTM terdiri dari dua buah komputer, satu printer dan juga WIFI. Proses pelayanan dapat berlangsung dengan cepat karena petugas tidak perlu bergiliran mengoperasikan komputer dalam pengurusan SKTM baik secara manual atau online. Adanya WIFI juga mendukung proses pelayanan SKTM online melalui aplikasi pelayanan publik untuk Kecamatan Tanjung Selor adalah Simpadu T-Sel (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Kecamatan Tanjung Selor). Aplikasi ini merupakan sistem terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform untuk memberikan kemudahan dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat di Tanjung Selor. Hal ini dikarenakan dengan WIFI ini komputer dapat terhubung dengan aplikasi Simpadu T-Sel. Ditambah dengan jaringan WIFI yang lancar membuat pelayanan SKTM melalui Simpadu T-Sel ini semakin mudah untuk diakses.

Demikian juga hasil wawancara peneliti dengan Ibu Sylvia selaku Kepala Seksi Sosial, Ekonomi, dan Kesejahteraan Kecamatan Tanjung Selor mengatakan bahwa :

“...Secara umum fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Selor sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terkhususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Secara kualitas pelayanan pegawai kami terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari Fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Selor sudah sangat baik.”

(Wawancara tanggal 22 Januari 2025)

Terlihat fasilitas yang disediakan untuk menunjang proses pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu (SKTM) ini merupakan jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah kabupaten, kecamatan maupun desa. Dalam penyelenggaraan pemerintahan Kantor Kecamatan Tanjung Selor tentu dipimpin oleh Camat yang mana dalam penyelenggaraannya dibantu oleh perangkat kecamatan yang terdiri dari bagian dan subagian, pelaksana dan teknis. Hal ini telah diatur berdasarkan Peraturan Bupati Bulungan Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dalam wilayah Kabupaten Bulungan bahwa Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah. Proses pelayanan dapat berlangsung dengan cepat karena petugas tidak perlu

bergiliran mengoperasikan komputer dalam pengurusan SKTM baik secara manual atau online melalui Simpadu T-Sel.

Kemudian, juga hasil wawancara peneliti dengan Bapak Suyatno selaku Ketua RT 087 Tanjung Selor, menambahkan bahwa :

“...Secara umum fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Selor sudah sangat memadai dan proses pembuatan SKTM yang kami urus sangat cepat dan respon pegawai kami terhadap pengurusan SKTM dilihat dari fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Selor sudah sangat baik.”

(Wawancara tanggal 17 Januari 2025)

2) Kenyamanan Tempat Menerima Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kenyamanan tempat menerima pelayanan SKTM cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat. Sebagian masyarakat pengguna layanan SKTM merasa ruang pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Selor sudah memadai baik dari ukuran maupun kursi tunggu serta kondisi ruang pelayanan yang nyaman.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Saudara Yesimiel Adi Nugroho profesi sebagai karyawan swasta mengatakan bahwa :

“...Menurut saya fasilitas yang ada di kantor kecamatan Tanjung Selor masih perlu di tingkatkan. Karena beberapa fasilitas seperti ruang tunggu yang belum begitu nyaman karena terasa panas dan aksebelitas bagi penyandang cacat yang belum tersedia serta menurut saya sistem antrian secara manual yang lebih ditata lebih baik lagi masih diperlukan agar pelayanan menjadi lebih maksimal dan efisien.”

(Wawancara tanggal 17 Januari 2025)

Terlihat adanya pendingin ruangan (AC) di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Selor membuat masyarakat tidak merasa gerah saat menunggu maupun menerima pelayanan dan juga kondisi ruangan yang bersih namun juga terasa panas karena jika banyak pengunjung namun secara umum kantor kecamatan Tanjung Selor dapat dikatakan telah memenuhi aspek yang dapat menentukan kualitas pelayanan umum.

Menurut Tjiptono (dalam Irwan et al., 2022) yakni atribut pendukung pelayanan. Atribut pendukung pelayanan yang dimaksud meliputi adanya pendingin ruangan (AC), ruangan yang bersih, dan sebagainya. Meski begitu terdapat masyarakat pengguna layanan SKTM yang merasa bahwa ruang pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Selor kurang memadai dari segi ukuran serta tidak adanya sekat antar bagian. Hal ini menjadikan masyarakat kurang bisa mendengar informasi yang disampaikan oleh petugas. Di samping itu,

terdapat masyarakat yang mengatakan bahwa tidak adanya informasi terkait bagian satu dengan bagian lainnya membuat masyarakat kebingungan karena ruang pelayanan Kantor Kecamatan hanya terlihat hanya seperti meja dan kursi yang disusun-susun.

Sehingga pada aspek ini kurang sesuai dengan aspek yang dapat menentukan kualitas pelayanan umum menurut Tjiptono (dalam Irwan et al.,2022) yaitu kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Kenyamanan memperoleh pelayanan ini dapat berbentuk ruang tempat pelayanan, lokasi, tempat parkir dan sebagainya.

Kemudian, juga hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutomo selaku Ketua RT 089 Tanjung Selor, menambahkan bahwa :

“...Secara umum fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Selor sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terkhususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).”

(Wawancara tanggal 18 Januari 2025)

Secara umum harusnya kenyamanan tempat pelayanan SKTM di kantor desa/kelurahan atau kecamatan dapat bervariasi. Idealnya, tempat pelayanan SKTM seharusnya memiliki ruang tunggu yang nyaman, informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur, serta petugas yang ramah

dan responsif. Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa aspek kenyamanan tempat pelayanan, seperti ketersediaan sarana prasarana yang memadai dan informasi yang jelas, masih menjadi kendala di beberapa daerah.

Kenyamanan tempat pelayanan SKTM merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Dengan memastikan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan yang ramah dan informatif, serta transparansi informasi, pemerintah daerah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas penyaluran bantuan sosial.

3) Penampilan Petugas Saat Melakukan Pelayanan

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi serta etika berpakaian petugas sudah disiplin dan rapih, sedangkan sarana prasarana yang dimiliki sudah lengkap, meskipun secara kuantitas kurang memadai seperti tempat duduk, lahan parkir dan kamar mandi (wc). Sementara itu, pihak kecamatan belum mampu untuk menyediakan papan informasi terkait berapa lama kepastian penerbitan SKTM.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak H. Eros Sunarmin selaku Camat Tanjung Selor yang juga mengatakan bahwa :

“...Aparat pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan selalu terlihat rapi sopan dalam melayani masyarakat karena saya selalu mengingat aparat selalu memakai seragam kecuali jum’at, Dan sarana dan prasarana sudah dilengkapi dengan dan sudah sesuai dengan standar pelayanan. Pegawai yang mengurus SKTM dan petugas yang melayani juga penerbitan SKTM serta ruang pelayanan kita upayakan lebih nyaman lagi karena di ruang tunggu sudah ada AC nya meski tidak begitu memberikan rasa sejuk dan nyaman.”

(Wawancara tanggal 22 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Tanjung Selor dapat disimpulkan bahwa aparat pelayanan pada Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan di dalam melayani masyarakat sudah sopan karena petugas selalu menggunakan seragam dinas. Ruang pelayanan sudah dilengkapi dengan AC, sarana dan prasaarana pada ruang tunggu sudah dilengkapi dengan kursi yang nyaman sesuai dengan standar pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di kantor kecamatan dapat diukur dari beberapa aspek, termasuk kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, keramahan petugas, serta kejelasan informasi yang diberikan. Jika pelayanan berjalan baik, maka masyarakat yang membutuhkan SKTM dapat dengan mudah dan cepat memperoleh dokumen tersebut untuk berbagai keperluan seperti pengajuan beasiswa atau bantuan sosial.

4) Kemudahan Akses Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Aspek ini dinilai baik oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses yang diberikan oleh petugas pelayanan sendiri adalah dengan penyerahan berkas persyaratan maupun pengurusan SKTM yang bisa diwakilkan.

Penyerahan berkas ini telah memenuhi prinsip pelayanan menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yakni kesederhanaan. Kesederhanaan ini berarti prosedur pelayanan dapat dilaksanakan dengan mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Penyerahan berkas yang bisa diwakilkan ini bertujuan agar warga yang bersangkutan namun berhalangan hadir ke kantor kecamatan tetap dapat memperoleh dokumen SKTM yang dibutuhkan. Selain itu, kemudahan akses yang diberikan dalam pengurusan SKTM adalah adanya aplikasi Simpadu T-Sel (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Kecamatan Tanjung Selor). Adanya aplikasi Simpadu T-Sel ini membuat masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan SKTM yang memerlukan tembusan dari Kecamatan. Sehingga masyarakat hanya membutuhkan gadget, jaringan internet atau WIFI, serta memahami prosedur pelayanan SKTM melalui

Simpadu T-Sel. Dengan begitu, masyarakat bisa mengakses dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke Kecamatan.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak H. Eros Sunarmin selaku Camat Tanjung Selor yang juga mengatakan bahwa :

“...Seperti yang anda lihat kondisi sarana dan prasarana yang ada di kantor ini sudah cukup maksimal. Jika ditinjau dari sarana pelayanan berupa berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang telah disediakan dalam rangka proses pelayanan, meliputi antara lain pelayanan SKTM melalui Simpadu T-Sel secara online maupun offline juga kami layani, meskipun lebih banyak masyarakat yang mengurus langsung ke kantor, serta fasilitas lainnya seperti pengolahan data komputer lengkap dan serta dilengkapi alat scan foto. Sedangkan sarana pendukungnya lainnya adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu, adanya sarana parkir walaupun sempit, jumlah staf yang memadai, ruang petugas pelayanan dan toilet.”

(Wawancara tanggal 22 Januari 2025)

Peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan sudah bagus, hanya saja perlu untuk ditingkatkan lagi keberadaan sarana dan prasarana berupa fasilitas diharapkan bisa menunjang kegiatan pelayanan publik, ternyata belum mampu sepenuhnya mendukung dikarenakan adanya kondisi dimana, papan informasi pada bagian pelayanan, khususnya pelayanan tentang penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu belum ada,

misalnya papan informasi tentang persyaratan penerbitan Surat Keterangan Tidak mampu sehingga masyarakat tidak kebingungan ketika ingin membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Demikian juga dengan tanda tangan camat dan sekretaris camat yang sering menjadi kendala, sebaiknya jika camat tidak ada di dalam kantor setidaknya sekretaris camat yang menandatangani surat SKTM yang di urus karena pada dasarnya camat hanya mengetahui saja.

Kesimpulan pada indikator *tangibles*, secara keseluruhan informan yang peneliti wawancarai menilai pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Selor sangat berkualitas. Hal ini mencakup penilaian terhadap fasilitas fisik kantor, seperti kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan. Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas fisik di kantor ini dalam kondisi yang baik, untuk ruang pelayanan memiliki sirkulasi udara yang memadai, pencahayaan yang cukup, dan lingkungan yang bersih serta nyaman untuk masyarakat yang datang mengurus SKTM. Selain itu, penampilan pegawai juga menjadi perhatian penting mereka berpakaian rapi dan sesuai dengan standar seragam yang ditetapkan oleh instansi. Penampilan profesional ini mencerminkan komitmen pelayanan yang serius dan memberikan kesan positif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

b. *Reliability* (Kehandalan)

Pemberian pelayanan kepada masyarakat secara optimal tidak lepas dari keandalan suatu organisasi publik dalam melayani masyarakat (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022). Keandalan pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui tiga aspek yaitu memberikan pelayanan dengan jelas, akurat dan terpercaya, terdapat standar pelayanan yang jelas dalam menyelenggarakan pelayanan pembuatan SKTM, serta kesungguhan dan kemampuan pegawai pemberi layanan dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan SKTM. Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi

perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Kedisiplinan petugas sudah baik karena sudah tepat waktu, kemampuan dalam menggunakan alat bantu sudah baik, dan prosedur pelayanan mudah dipahami.

1) Pelayanan Jelas, Akurat, dan Terpercaya

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aspek memberikan pelayanan dengan jelas, akurat dan terpercaya terbilang baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan masyarakat. Semua masyarakat pengguna layanan SKTM berpendapat bahwa petugas pelayanan senantiasa menyesuaikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selama persyaratan yang diserahkan lengkap, maka petugas pelayanan melayani juga sesuai dalam memberikan pelayanan. Dengan begitu, hal tersebut memenuhi prinsip pelayanan menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yaitu efisiensi. Efisiensi di sini yaitu adanya kesesuaian antara persyaratan yang diminta dengan produk pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Seperti hasil wawancara peneliti dengan Saudara Jean Stevenly selaku masyarakat Tanjung Selor yang mengatakan bahwa :

“...Terkait kualitas pelayanan pegawai terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, Kejelasan dan kepastian dalam kerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjung Selor cukup baik.”

(Wawancara tanggal 23 Januari 2025)

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat, dan sebagai salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh Aparatur pemerintah. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting, bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, khususnya kepentingan rakyat secara keseluruhan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Aparatur pemerintahan kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan adalah pelayanan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dalam memberikan pelayanan tersebut, dituntut adanya keseriusan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Akan tetapi dalam memberikan pelayanan haruslah ada landasan atau pedoman yang dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Sedangkan prosedur

pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Sedangkan Persyaratan pelayanan merupakan halhal yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Menurut Ibu Syilvia selaku Kepala Seksi Sosial, Ekonomi, dan Kesejahteraan Kecamatan Tanjung Selor mengatakan bahwa :

“...Kami mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin, terutama prosedur dan persyaratan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), menurut saya mudah sehingga sangat membantu masyarakat, cukup hanya dengan membawa Surat pengantar dari kepala desa/kelurahan, KK (Kartu Keluarga) dan E-KTP serta benar-benar orang tidak mampu, sasaran utama diterbitkannya surat ini hanya untuk membantu masyarakat miskin dalam berbagai layanan sosial. Sedangkan aturan tertulis penerbitan SKTM hanya berupa surat edaran.”

(Wawancara tanggal 22 Januari 2025)

Senada juga dengan pendapat dari Bapak Sopian Hadi selaku Ketua RT 005 Tanjung Selor yang menambahkan bahwa :

“...Dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), prosedurnya menurut saya mudah tidak berbelit-belit, dan persyaratannya juga sangat tidak menyusahkan karena hanya dengan membawa surat pengantar dari kepala desa atau kelurahan kemudian Kartu keluarga (KK) dan Kartu tanda penduduk (KTP), dan ditanya tujuan membuat SKTM untuk apa

setelah itu saya langsung dibuatkan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan jika pak camat ada dan tidak sibuk maka SKTM tersebut selesai dalam satu hari.”

(Wawancara tanggal 18 Januari 2025)

Demikian juga pendapat dari Ibu Faridah selaku Kasi Pelayanan Kecamatan Tanjung Selor dalam wawancaranya yang menambahkan bahwa :

“...Dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), syarat dan prosedurnya sangat mudah, yang penting syaratnya lengkap, kita sudah bisa buat Surat Keterangan Tidak Mampu”

(Wawancara tanggal 20 Januari 2025)

2) Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagian besar masyarakat mengetahui terkait alur prosedur serta persyaratan SKTM melalui RT, petugas pelayanan dan masyarakat sekitar. Tidak adanya informasi yang tersedia di ruang pelayanan terkait standar pelayanan SKTM ini membuat sebagian masyarakat bingung akan standar pelayanan pengurusan SKTM di Kantor Kecamatan Tanjung Selor. Selain itu, tidak adanya informasi terkait standar pelayanan di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Selor membuat masyarakat hanya untuk menanyakan terkait persyaratan maupun prosedur dari pengurusan SKTM.

Hal ini tentu tidak sejalan dengan prinsip pelayanan menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yaitu prinsip keterbukaan dimana sesuatu yang memiliki keterkaitan dengan pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui serta dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

Menurut Surat Edaran Bupati Bulungan tentang langkah dan program layanan jaminan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat adalah salah satu program pemerintah untuk membantu masyarakat yang berada dalam garis kemiskinan. Dengan hal tersebut, pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Lurah/Desa harus sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan mengacu pada ketentuan dasar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan program layanan Jaminan Kesra.

Adapun ketentuan yang dimaksud :

- 1) Pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) harus berada pada *Data Base* Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2019.
- 2) Bila tidak berada dalam *Data Base* Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2019 tetapi memenuhi syarat sebagai penerima Jaminan Sosial, maka pemerintah

setempat (Lurah/Desa) wajib melakukan verifikasi dan validasi ke tingkat bawah.

- 3) Jika dikemudian hari pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu, tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka Lurah/Desa yang memberikan Surat Keterangan Tidak Mampu siap bertanggung jawab, baik secara materiil maupun non materiil terhadap pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sesuai dengan kerugian negara yang ditimbulkan.
- 4) Surat edaran ini disampaikan ke Lurah/Desa diketahui camat untuk ditindaklanjuti dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada.
- 5) Surat edaran ini berlaku sampai dengan terbitnya surat edaran berikutnya.

Penjelasan ketentuan yang dimaksud pada poin pertama ialah bahwa Data Base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial adalah sistem data elektronik yang memuat informasi sosial, dan ekonomi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi nama dan alamat penerima bantuan sosial, baik rumah tangga, keluarga, maupun individu yang sudah diverifikasi dan divalidasi berdasarkan pada kriteria-kriteria sosial-ekonomi yang ditetapkan oleh pelaksana program sebagai salah satu program penanganan fakir miskin

yang dilaksanakan oleh kementerian atau lembaga dan atau pemerintah daerah, baik yang menggunakan APBN maupun APBD.

Dalam hal ini, kriteria-kriteria yang dimaksud ialah sebagai berikut:

1) Peserta Program Keluarga Harapan.

Merupakan program perlindungan sosial yang memberikan bantuan uang tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) dengan syarat dapat memenuhi kewajiban terkait kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial.

a) Kriteria Komponen Kesehatan (Ibu hamil dan anak berusia 0-6 tahun). Keputusan Menteri Sosial Nomor 133/HUK/2019 Tentang Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Tahun 2019.

b) Kriteria Komponen Pendidikan (anak sekolah dasar dan sederajat, anak sekolah menengah pertama dan sederajat, anak sekolah menengah atas dan sederajat serta anak usia 6-12 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 tahun).

c) Kriteria Komponen Kesejahteraan sosial (lanjut usia mulai dari 60 tahun dan penyandang disabilitas diutamakan penyandang disabilitas berat).

2) Penerima Raskin (beras untuk rumah tangga miskin).

3) Penerima JAMKESMAS/KIS yang di subsidi pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pejabat Kecamatan dan masyarakat setempat diperoleh data mengenai persyaratan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan untuk Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), memerlukan beberapa dokumen dan persyaratan. Umumnya, perlu menyiapkan surat pengantar dari RT/RW, fotokopi Kartu Keluarga (KK), fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat keterangan tidak mampu dari desa/kelurahan. Berikut adalah detail persyaratan dan langkah-langkahnya,

Persyaratan:

- 1) Surat Pengantar RT/RW: Anda perlu mendapatkan surat pengantar dari Ketua RT dan Ketua RW setempat yang menerangkan bahwa Anda adalah warga yang benar-benar tidak mampu.
- 2) Fotokopi Kartu Keluarga (KK): Bawa fotokopi KK yang masih berlaku sebagai bukti identitas keluarga.
- 3) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP): Bawa fotokopi KTP Anda yang masih berlaku sebagai bukti identitas pribadi.

- 4) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Desa/Kelurahan: Surat ini dikeluarkan oleh kepala desa/lurah setempat yang menerangkan bahwa Anda adalah warga yang tidak mampu.
- 5) Materai: Siapkan materai Rp. 10.000 untuk ditempelkan pada surat keterangan yang diajukan.

Prosedur :

- 1) Dapatkan Surat Pengantar RT/RW: Datangi Ketua RT dan Ketua RW di wilayah tempat tinggal untuk meminta surat pengantar.
- 2) Siapkan Dokumen: Siapkan semua dokumen yang diperlukan, termasuk fotokopi KK, KTP, dan surat pengantar RT/RW.
- 3) Ajukan ke Desa/Kelurahan: Membawa semua dokumen ke kantor desa/kelurahan untuk mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu.
- 4) Ajukan ke Kecamatan: Setelah mendapatkan SKTM dari desa/kelurahan, membawa semua dokumen termasuk SKTM ke kantor kecamatan.
- 5) Proses Verifikasi: Petugas di kecamatan akan memverifikasi kelengkapan dan kebenaran dokumen yang telah diserahkan.

- 6) Penerbitan SKTM: Maka jika dokumen lengkap, SKTM akan diproses dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang di kecamatan.
- 7) Pengambilan SKTM: Setelah selesai, masyarakat bisa mengambil SKTM di kantor kecamatan.
- 8) Penting untuk diperhatikan: Pastikan semua dokumen yang masyarakat berikan adalah asli dan terbaru.
- 9) Proses pembuatan SKTM biasanya tidak dikenakan biaya.
- 10) Waktu penyelesaian pembuatan SKTM bisa berbeda-beda, namun biasanya dalam beberapa hari kerja.

Selain dari syarat dan prosedur Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Adapun fungsi dan manfaat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) secara finansial antara lain sebagai berikut :

- 1) Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk pendidikan, memberikan manfaat kepada Mahasiswa/Siswa yang tidak mampu untuk meringankan biaya pendidikan.
- 2) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Untuk Kesehatan, memberikan manfaat kepada masyarakat untuk meringankan biaya pengobatan.
- 3) Intinya bahwa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan/Desa yang diperuntukan bagi keluarga yang tidak mampu dalam

masalah finansial, agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah baik dibidang Sosial, Kesehatan, prekonomian dan Pendidikan.

Fungsi pelayanan publik ini sangat penting, bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, khususnya kepentingan rakyat secara keseluruhan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Aparatur pemerintahan kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, adalah pelayanan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dalam memberikan pelayanan tersebut, dituntut adanya keseriusan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat, sedangkan Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, dan dokumen

tersebut adalah berupa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

3) Kemampuan Pegawai Memberikan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Kesungguhan serta kemampuan petugas pelayanan Kecamatan Tanjung Selor dapat dilihat dari kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Kompetensi petugas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengoperasikan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan SKTM seperti komputer, printer dan aplikasi SIMPADU T-SEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu Kecamatan Tanjung Selor). Selain itu petugas pelayanan juga telah mendapatkan pelatihan untuk mengoperasikan Simpadu T-Sel. Dengan begini membuktikan bahwa petugas pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Selor telah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kompetensi pelaksana. Selain itu petugas pelayanan juga sejalan dengan standar pelayanan menurut Rahmayanty (dalam Dewi, 2021) yakni kompetensi petugas pemberi pelayanan publik. Dalam hal ini kompetensi petugas harus sesuai dengan keahlian, pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan.

Selain dari hal tersebut, adapun kepastian pelaksanaan layanan yang meliputi waktu pelaksanaan dan penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) serta biayanya, termasuk konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan. Mengenai jam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan biaya administrasi dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) serta waktu penyelesaian SKTM, adalah pada saat jam kantor hari Senin sampai Jum'at, mulai dari jam 08.00 –12.00 Wita untuk pelayanan, jam 12.00-13.00 Wita untuk istirahat kemudian mulai kembali 13.00-15.00. Wita Selain pada jam-jam tersebut, maka permohonan apapun tidak akan dilayani. Dan waktu penerbitan SKTM hanya 1 hari . Untuk lamanya pelayanan tergantung dari banyaknya jumlah pengguna pelayanan pada bagian tersebut. Apabila jumlah pengguna pelayanan banyak maka akan lama.

Seperti yang ditegaskan oleh Ibu Faridah selaku Kasi Pelayanan Kecamatan Tanjung Selor dalam wawancaranya yang mengatakan bahwa :

“...Selain dari hal tersebut, adapun kepastian pelaksanaan pelayanan SKTM itu menurut saya, sesuai jam kerja datang dari 08.00-12.00 Wita trus 12.00-13.00, Wita istirahat 1 jam nanti dilayani lagi, dan SKTM bisa selesai hanya dengan 1 hari jika pak camat ada dan tidak sibuk, tanpa di punguat biaya”.

(Wawancara tanggal 20 Januari 2025)

Pernyataan lain juga diberikan Ibu Nurafiat selaku masyarakat Tanjung Selor, dalam wawancaranya yang mengatakan bahwa :

“...Pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM), menurut saya kepastian waktu dalam pengurusan Cepat. asalkan lengkap mungkin 30 menit dan yang jelas ikuti jadwal pelayanan aja. Biaya administrasinya pun tidak ada alias gratis, tapi jika ingin memberi tidak apa-apa juga sebagai tanda terima kasih,”

(Wawancara tanggal 19 Januari 2025)

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM), dalam hal kepastian waktu pelayanan, di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan jadwal pelayanan di kantor tersebut, sedangkan waktu penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) hanya 1 (satu) hari, adapun biaya administrasinya tidak di pungut biaya kecuali dari masyarakatnya sendiri yang ingin memberi, yang seharusnya masyarakat harus mengetahui bahwa memberikan biaya administrasi seharusnya tidak dilakukan karena tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku walaupun pemberian itu hanya sebatas pemberian sukarela atau sebagai tanda terima kasihnya layanan yang meliputi waktu pelaksanaan dan penyelesaian Surat Keterangan Tidak

Mampu (SKTM) serta biayanya, termasuk konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan.

Dari hasil beberapa wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa persyaratan dan prosedur surat keterangan tidak mampu mudah dipahami masyarakat, dan tidak berbelit-belit sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat, akan tetapi disisi lain dari segala kemudahan yang didapatkan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tersebut tidak tepat sasaran, karena orang mampu secara finansial dapat membuat surat keterangan tidak mampu untuk tujuan tertentu, yang tidak sesuai perlu dilakukan langkah dan antisipasi pelaksanaan layanan jaminan sosial. Selain itu adapun permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan penerbitan SKTM yaitu tidak adanya payung hukum yang secara khusus mengatur tentang Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) misalnya Peraturan Daerah.

Dengan adanya Peraturan Daerah maka Dapat melindungi hak dan kewajiban manusia dalam masyarakat, dan menjaga keselamatan dan tata tertib masyarakat serta aparat pemerintah takut untuk mengambil kebijakan yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena setiap pelanggaran hukum ada sanksi bagi seseorang yang melanggar sehingga Peraturan Daerah itu penting khususnya Peraturan Daerah yang mengatur tentang

penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Selain itu di Kantor Kecamatan maupun Kelurahan juga tidak mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang khusus mengatur SKTM, hanya prosedur tetap (Protap) surat menyurat yang digunakan dalam surat menyurat atau pelayanan administratif.

Peneliti menyimpulkan bahwa Indikator *reliability* mendapat penilaian sangat baik bagi informan. Kehandalan dalam pelayanan mencakup konsistensi dan akurasi proses layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi pegawai di kantor kecamatan memastikan bahwa setiap masyarakat yang datang untuk mengurus SKTM dilayani dengan prosedur yang konsisten, tanpa adanya perubahan atau perlakuan yang berbeda-beda. Kehandalan juga terlihat dari keakuratan informasi yang diberikan oleh pegawai, termasuk syarat-syarat yang diperlukan, alur proses dan waktu penyelesaian yang selalu sesuai dengan kenyataan. Hal ini memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang dapat dipercaya dan tidak mengalami kebingungan selama proses pengurusan SKTM.

c. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan

dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan ketanggapan dalam membantu masyarakat saat proses pelayanan berlangsung maupun menanggapi keluhan yang dialami masyarakat penerima layanan (Estiningtyas & Nawangsari, 2022). Daya tanggap petugas pelayanan Kantor Kecamatan Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui dua aspek yang meliputi kesediaan petugas pelayanan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tanggap dengan penyampaian informasi secara cermat, cepat, dan tepat.

1) Petugas Pelayanan Membantu Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan semua masyarakat

berpendapat bahwa petugas pelayanan membantu mereka dengan menanyakan kelengkapan berkas persyaratan SKTM dan membantu mencetak dokumen SKTM. Sehingga masyarakat merasa terbantu karena mereka hanya perlu membawa persyaratan yang dibutuhkan, kemudian petugas pelayanan yang membantu mengurus dokumen SKTM sampai dengan pencetakan dokumen SKTM itu sendiri. Selain itu petugas pelayanan juga membantu masyarakat dalam mengurus SKTM melalui Simpadu Tsel maupun offline. Meski begitu, bentuk bantuan yang diberikan oleh petugas pelayanan terkait pengurusan SKTM melalui Simpadu Tsel ini berbeda-beda, karena menyesuaikan dengan kondisi serta usia dari masyarakat pengguna layanan SKTM.

Perilaku petugas dalam membantu masyarakat ini sesuai dengan asas-asas pelayanan publik menurut Mahmudi (dalam Sepriani et al., 2022) yaitu kondisional. Kondisional dalam arti pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan pegawai terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari daya tanggap pegawai dalam pelayanan SKTM, dapat diketahui sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan bapak H. Eros Sunarmin selaku

Camat Tanjung Selor yang juga menyampaikan dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

“...Sesuai dengan peraturan dan prosedur, pegawai bagian pelayanan melayani masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, tetapi masyarakat yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu harus memenuhi beberapa persyaratan, seperti surat pengantar, keterangan dari RT, Fotocopy Kartu Keluarga, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk, karena masyarakat sudah mendapatkan informasi dari pegawai atau melihat banner informasi mengenai persyaratan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kecamatan Tanjung Selor. Kami juga melayani masyarakat dengan sepenuh hati sesuai dengan permohonan yang diajukan dan selesai sesuai dengan persyaratan yang disampaikan.”

(Wawancara tanggal 22 Januari 2025)

Analisa peneliti melihat bahwa semua staf di bagian pelayanan kesejahteraan sosial dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Sebelum pemohon ke kantor kecamatan, pertama pemohon datang ke Ketua RT setempat dan minta surat pengantar. Setelah mendapat surat pengantar dari Ketua RT, lalu datang ke kantor Desa/kelurahan untuk mengajukan rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu. Surat pengantar dari desa/kelurahan dan persyaratan lainnya, dibawa dan diserahkan ke petugas kantor kecamatan. Kemudian petugas akan melakukan verifikasi. ketika berkas sudah lengkap dan benar, petugas akan meminta tanda tangan camat.

Menurut Kasmir (2016:34), pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (Aparatur Pemerintah). Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Tersedia karyawan yang baik.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c) Bertanggung jawab kepada masyarakat sejak awal hingga akhir.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e) Mampu berkomunikasi.
- f) Memberikan pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- g) Berusaha memahami kebutuhan dan kesulitan masyarakat.
- h) Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Sehingga pada pelayanan harus dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mampu mengontrol keadaan yang sewaktu-waktu bisa terjadi misalnya pengaduan dari masyarakat yang kurang memuaskan menurutnya.

2) Memberikan Pelayanan yang Tanggap dengan Penyampaian Informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas

pelayanan senantiasa menanggapi setiap persoalan atau keluhan yang dialami masyarakat pada saat proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan tanggap, kecuali pada kondisi tertentu seperti antrean yang melonjak atau ramai pengunjung. Seperti halnya saat pengurusan SKTM melalui Simpadu Tsel, masyarakat pengguna layanan SKTM kurang mengerti terkait prosedur pengurusan SKTM melalui Simpadu Tsel, di saat itu pula petugas dengan senang hati membantu mengarahkan dengan penyampaian yang cermat dan tepat terkait SOP pengurusan SKTM melalui Simpadu Tsel. Namun sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya perlu memperhatikan adanya media atau tempat pengaduan keluhan atau saran. Banyak masyarakat yang mengatakan bahwa Kantor Kecamatan Tanjung Selor tidak menyediakan kotak saran. Tidak tersedianya kotak saran ini kurang memenuhi standar pelayanan yang terdapat pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni penanganan pengaduan, saran dan masukan. Padahal dengan adanya kotak saran ini masyarakat bisa menyampaikan keluhan serta sarannya demi perbaikan pelayanan di masa yang akan datang. Meskipun demikian masyarakat dapat menyampaikan secara langsung kepada petugas pelayanan terkait keluhan maupun

masuk terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Selor.

Seperti yang disampaikan oleh Ibu Faridah selaku Kasi Pelayanan Kecamatan Tanjung Selor yang menambahkan bahwa :

“...Bahwa masyarakat merasa puas dengan respon yang cepat dan tanggap oleh pegawai kami karena masyarakat yang menyatakan sangat puas menyatakan, dalam menangani masalah pelayanan kepada masyarakat, kami sebagai penyelenggara pemerintah kantor kecamatan Tanjung Selor berupaya untuk selalu bersikap cepat dan tanggap. Hal ini dapat dilihat dari saat masyarakat menghubungi pegawai kami terkait layanan pembuatan SKTM, kemudian pegawai kami langsung menginformasikan kepada bagian pelayanan kesejahteraan sosial terkait permohonan SKTM, sehingga proses cepat dan sepanjang memenuhi persyaratan maka kurang dari 1 hari permohonan SKTM bisa kami lanjutkan untuk penerbitan.”

(Wawancara tanggal 20 Januari 2025)

Memberikan pelayanan yang tanggap dengan penyampaian informasi yang jelas adalah kunci untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Ini berarti memberikan bantuan dan solusi dengan cepat, serta memastikan informasi yang disampaikan mudah dipahami dan akurat.

Sementara itu tanggapan dari Bapak Sayyid selaku masyarakat Tanjung Selor yang mendapatkan pelayanan pembuatan SKTM di Kantor Kecamatan Tanjung Selor, mengatakan bahwa :

“...Prosedur dalam pembuatan SKTM cukup mudah saya dan masyarakat lain pahami. Pegawai kecamatan yang melayani pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, ada yang melakukan dengan baik, tetapi ada juga yang kurang baik, karena memakan waktu yang cukup lama. Pelayanan di kantor kecamatan Tanjung Selor memberikan pelayanan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, dinilai memakan waktu yang lama., hal ini disebabkan Camat atau pejabat yang berwenang sedang rapat atau berada diluar daerah (dinas) sehingga pembuatan terlambat, namun kalau kondisi yang normal biasanya memang cepat.”

(Wawancara tanggal 23 Januari 2025)

Menurut peneliti pelayanan pada masyarakat adalah suatu tindakan, perbuatan atau aktivitas seseorang atau suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan atau keinginan masyarakat yang dilakukan melalui interaksi dan komunikasi yang baik dengan penerima layanan, sesama pegawai dan juga pimpinan guna memenuhi harapan, kepuasan dan pemecahan permasalahan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Senada yang disampaikan Ratminto dan Winarsih (2005), pelayanan pelanggan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

d. Assurance (Jaminan)

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Jaminan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui dua aspek yaitu memberikan jaminan tepat waktu saat melakukan pelayanan dan memberikan jaminan kepastian biaya saat melakukan pelayanan (dalam Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

1) Memberikan Jaminan Tepat Waktu

Untuk menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan di kantor kecamatan, beberapa hal perlu diperhatikan. Pertama, petugas harus memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Kedua, perlu adanya sistem yang jelas dan transparan mengenai alur pelayanan, serta standar waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan. Ketiga, ketersediaan sumber daya yang memadai, termasuk tenaga kerja dan fasilitas, juga sangat penting untuk memastikan kelancaran pelayanan. Keempat, evaluasi dan pemantauan secara berkala perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kendala dan mencari solusi untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan.

Hal ini dibuktikan dengan pendapat dari Bapak Suyatno selaku Ketua RT 087 Tanjung Selor, yang mengatakan bahwa :

“...Pelayanan SKTM di Kecamatan Tanjung Selor tergolong cepat dengan rata-rata waktu pelayanan SKTM adalah kurang lebih 60 menit. Di mana hal ini sesuai dengan standar pelayanan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu jangka waktu penyelesaian. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama saat proses pelayanan SKTM di Kecamatan Tanjung Selor maupun di kelurahan atau desa-desa.”

(Wawancara tanggal 17 Januari 2025)

Hal ini telah memenuhi prinsip pelayanan publik menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) dalam prinsip ketepatan waktu. Berarti pelayanan SKTM dapat selesai dalam kurun waktu yang ditentukan. Meskipun tidak ada informasi terkait waktu penyelesaian dari pengurusan SKTM di Kantor Kecamatan, petugas pelayanan selalu konsisten dengan waktu penyelesaian pelayanan SKTM. Terkait tidak tersedianya informasi waktu penyelesaian dalam pengurusan SKTM ini perlu diperhatikan oleh Kecamatan Tanjung Selor maupun kelurahan/desa. Hal ini kurang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan oleh Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yakni kejelasan serta ketepatan juga keterbukaan.

Seperti yang juga disampaikan oleh Ibu Faridah selaku Kasi Pelayanan Kecamatan Tanjung Selor menambahkan bahwa :

“...Petugas harus memiliki kesadaran akan pentingnya ketepatan waktu dalam pelayanan dan kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Petugas harus memiliki integritas dalam menjalankan tugasnya dan tidak menunda-nunda pelayanan tanpa alasan yang jelas, Kantor kecamatan memiliki sistem pelayanan yang jelas dan terstruktur, termasuk alur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Standar waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan sebenarnya sudah ditetapkan dan diinformasikan kepada masyarakat. Demikian juga penerapan sistem antrian yang efektif dapat membantu mengurangi waktu tunggu sebisa mungkin kami layani dalam waktu tersebut.”

(Wawancara tanggal 20 Januari 2025)

Kesimpulan peneliti, dengan memperhatikan hal-hal di atas, diharapkan ketepatan waktu pelayanan di kantor kecamatan Tanjung Selor dalam pelayanan pembuatan SKTM dapat ditingkatkan, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan apapun yang diberikan kantor kecamatan Tanjung Selor.

2) Memberikan Jaminan Kepastian Biaya

Pendapat dari masyarakat Bapak Sopian Hadi selaku Ketua RT 005 Tanjung Selor yang mengatakan bahwa :

“...Semua masyarakat berpendapat bahwa dalam pengurusan SKTM, petugas pelayanan kantor kecamatan Tanjung Selor tidak pernah menarik biaya sepeser pun kepada pengguna layanan SKTM. Petugas pelayanan juga sangat paham betul dan patuh terhadap peraturan yang mengatur tentang pembebasan biaya pelayanan terhadap segala jenis layanan yang diselenggarakan di lingkungan pemerintahan Kecamatan Tanjung Selor.”

(Wawancara tanggal 18 Januari 2025)

Hal ini telah memenuhi standar pelayanan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni biaya/tarif. Lebih lanjut, pembebasan biaya ini juga memenuhi prinsip pelayanan menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yakni pada prinsip ekonomis. Ekonomis yang dimaksud adalah penetapan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan secara wajar dengan menimbang nilai barang maupun jasa pelayanan serta tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi. Namun tidak adanya informasi terkait pembebasan biaya dalam pengurusan SKTM ini perlu untuk diperhatikan. Hal ini kurang sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan oleh Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yaitu kejelasan dan ketepatan serta keterbukaan.

Senada hasil wawancara peneliti dengan Bapak H. Eros Sunarmin selaku Camat Tanjung Selor yang juga menyampaikan terkait biaya layanan dan lainnya, mengatakan bahwa :

“...Standar pelayanan yang diberikan oleh semua petugas atau pegawai sudah diatur berdasarkan SOP yang ada dalam hal ini adalah Peraturan Bupati, baik prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan dan sebagainya, jadi ketika ada pegawai yang tidak mengikuti aturan pelayanan maka akan diberikan sangsi, baik berupa surat teguran atau surat pemberhentian. Secara keseluruhan semua pelayanan yang ada di kantor camat ini tidak membutuhkan biaya

atau gratis, kecuali untuk urusan tertentu seperti pengurus IMB, ijin gangguan atau SKTM.”

(Wawancara tanggal 22 Januari 2025)

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Oleh karena itu berdasarkan observasi serta analisa peneliti, dalam hal proses pelayanan secara keseluruhan memang tidak dikenakan biaya, kecuali untuk pengurusan tertentu seperti pengurusan IMB, ijin gangguan atau Surat Keterangan Tanah (SKT), sehingga peneliti menyimpulkan adanya jaminan biaya dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai di Kantor Camat Tanjung Selor.

Kesimpulan peneliti, bahwa untuk menjamin kepastian biaya pelayanan di kecamatan Tanjung Selor, perlu adanya transparansi dan kejelasan informasi mengenai biaya yang dikenakan untuk setiap jenis layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan mempublikasikan daftar tarif resmi, memberikan rincian biaya yang jelas, dan memastikan bahwa tidak ada biaya tambahan yang dikenakan di luar ketentuan sehingga masyarakat memahami setiap layanan yang diberikan dan merasa tenang serta memiliki kepuasan.

e. *Empathy* (Empati)

Empati adalah meliputi kemudahan dalam melakukan

hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat. Sehingga sikap petugas pelayanan kantor kecamatan Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui dua aspek yang meliputi komunikasi yang baik dan pelayanan yang ramah dan sopan serta tidak diskriminatif (dalam Estiningtyas & Nawangsari,2022).

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai. Dalam hal ini, pegawai kantor kecamatan Tanjung Selor dalam melayani masyarakat penuh kesopanan dan keramahan, sehingga masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan yang sopan dan ramah ini berlaku bagi semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa terkecuali, sebagai berikut :

1) Komunikasi yang Baik

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga

sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan,

Hasil observasi saat wawancara dengan Bapak Sayyid selaku masyarakat Tanjung Selor mengatakan bahwa semua masyarakat pengguna layanan SKTM berpendapat bahwa :

“...Selama mereka mengurus SKTM di Kantor Kecamatan Tanjung Selor, petugas selalu menggunakan bahasa yang santun. Mulai dari awal proses pelayanan yakni saat meminta berkas persyaratan kepada pengguna layanan SKTM dan menanyakan kelengkapan berkas persyaratan tersebut. Selain itu, petugas pelayanan juga membantu mengarahkan masyarakat yang mengalami kesulitan saat mengurus SKTM online melalui Simpadu Tsel dengan sabar. Hal ini menjadikan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.”

(Wawancara tanggal 23 Januari 2025)

Berdasarkan pembahasan tersebut petugas pelayanan sudah memenuhi aspek melakukan komunikasi yang baik terhadap pengguna layanan SKTM dan dapat penilaian yang baik dari masyarakat. Komunikasi yang baik dalam pelayanan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) di kecamatan Tanjung Selor sangat penting untuk memastikan kelancaran proses pengurusan dan kepuasan masyarakat. Komunikasi yang efektif melibatkan penyampaian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh pemohon SKTM, serta sikap petugas yang ramah dan responsif.

Dengan komunikasi yang baik, pelayanan SKTM di kecamatan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Komunikasi yang baik dalam pelayanan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) di kecamatan Tanjung Selor sangat penting untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dasar hukum yang relevan mencakup peraturan tentang pelayanan publik, transparansi, dan perlindungan sosial. Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) dan peraturan daerah juga menjadi landasan dalam proses pelayanan SKTM.

2) Pelayanan yang Ramah dan Sopan serta Tidak Diskriminatif

Dalam proses pelayanan SKTM, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Namun pada kenyataannya di kantor Camat Tanjung Selor terjadinya diskriminasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H. Eros Sunarmin selaku Camat Tanjung Selor mengatakan bahwa :

“...Menurut saya, semua pegawai di kantor camat ini sudah melakukan pelayanan dengan baik dan tidak

memperlakukan masyarakat dengan secara diskriminatif atau membedakan, karena hal itu bertentangan dengan etika serta aturan yang ada.”

(Wawancara tanggal 22 Januari 2025)

Namun, dari hasil wawancara bersama Saudara Jean Stevenly selaku masyarakat Tanjung Selor yang mengatakan hal yang berbeda dalam proses pelayanan SKTM yang pernah dialami :

“...Pegawai di Kantor Camat Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan SKTM kepada masyarakat pernah sekali tidak sesuai dengan aturan yang ada, hal itu dapat dilihat dari sikap pegawai yang membedakan atau diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena memiliki hubungan kerabat/family atau yang mereka kenal, meskipun tetap dilayani namun kecendrungan lebih dahulu orang yang mereka kenal.”

(Wawancara tanggal 23 Januari 2025)

Sikap membedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai pelayanan kecamatan belum melakukan pelayanan dengan profesional dan belum sesuai dengan standar pelayanan publik. Oleh karena itu, berdasarkan observasi dan analisa peneliti dalam hal sikap petugas kantor camat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat memang terkadang memperlakukan secara diskriminatif atau berbeda-beda.

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang ramah, sopan, dan tidak diskriminatif merupakan hak setiap warga negara. Penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini pegawai kecamatan atau aparatur desa/kelurahan, harus memberikan layanan yang baik tanpa membedakan status sosial ekonomi masyarakat.

3) Menerapkan konsep 3S (Senyum, Salam, Sapa)

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan masyarakat, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan masyarakat dan berusaha agar kebutuhan masyarakat tersebut dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan di kantor kecamatan Tanjung Selor.

Namun petugas pelayanan SKTM kantor kecamatan Tanjung Selor terkesan kurang memberikan senyuman saat melayani masyarakat. Terdapat masyarakat yang juga mengatakan bahwa petugas pelayanan memang cenderung pendiam dan kurang memberikan senyuman pada warga yang tidak dikenalnya. Lain halnya dengan warga yang dikenal, maka petugas pelayanan tersebut murah senyum. Hal ini kurang sejalan dengan aspek yang menentukan kualitas

pelayanan publik. Menurut Tjiptono (dalam Irwan et al., 2022) yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Perilaku tidak diskriminatif oleh petugas pelayanan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap tidak diskriminatif oleh petugas ini tercermin dari pelayanan yang diberikan tidak memandang latar belakang dari pengguna layanan SKTM dan petugas pelayanan senantiasa melayani sesuai dengan urutan antrean. Hal ini telah sejalan dengan prinsip pelayanan publik menurut Nurdjaman (dalam Lebang & Haeruddin, 2022) yaitu keadilan yang merata.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Saudara Yesimel Adi Nugroho selaku Masyarakat Tanjung Selor mengatakan bahwa :

"...Dalam hal keramahan dan kesopanan atau sikap menghargai, petugas pelayanan memang tidak semuanya bisa menunjukkan sikap yang baik, contohnya ketika ada masyarakat yang baru datang dan membutuhkan pelayanan di kantor camat, sikap petugas tidak memberikan sapaan terlebih dahulu sebelum bertanya tentang keperluan masyarakat tersebut, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasa tidak dihargai."

(Wawancara tanggal 19 Januari 2025)

Namun, dari hasil wawancara dengan Ibu Syilvia sebagai Kepala Seksi Sosial, Ekonomi, dan Kesejahteraan

Kecamatan Tanjung Selor menjelaskan keterangan yang berbeda dari apa yang disampaikan oleh masyarakat bahwa :

“...Menurut saya dalam memberikan pelayanan SKTM kepada masyarakat semua petugas sudah merespon dan menghargai masyarakat dengan baik, karena selama ini saya tidak ada menerima laporan bahwa ada petugas atau pegawai yang kurang merespon atau tidak menghargai masyarakat dalam proses pelayanan.”

(Wawancara tanggal 22 Januari 2025)

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, bahwa ada perbedaan penjelasan antara pihak kecamatan dan masyarakat dalam hal sikap menghargai dari petugas atau pegawai dalam melayani masyarakat atau pengguna layanan, namun menurut pendapat peneliti dari observasi dan analisa wawancara kepada semua pihak yang terkait, memang terlihat adanya sikap kurang menghargai yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat membuat SKTM.

Pelayanan yang ramah dan sopan serta tidak diskriminatif adalah pelayanan yang diberikan dengan sikap yang baik, hormat, dan tanpa membedakan individu atau kelompok tertentu. Pelayanan ini mengutamakan kesetaraan dan perlakuan yang sama untuk semua orang. Instansi atau organisasi yang memberikan pelayanan ramah dan tidak diskriminatif akan membangun citra positif di mata masyarakat.

4.2.2. Kendala/Hambatan dalam Pelayanan Publik Mengenai Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Bagian Kesejahteraan Sosial Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor

Dalam Pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat. Berikut kendala atau penghambat dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan :

a. Sumber Daya Manusia

Optimalisasi sumberdaya manusia menjadi komitmen pemerintah daerah, hanya saja komitmen pun hanya sebatas konsep sebagai sebuah tekad, karena pegawai kurang disiplin dalam memberikan pelayanan, seperti pegawai sibuk mengurus urusan di luar kantor dan pegawai yang bersangkutan tidak ada ditempat pada saat jam kerja. Seharusnya penyedia pelayanan harus menyadari bahwa bukan masyarakat yang melayani tapi dilayani dengan rasa penuh tanggungjawab sebagai penyedia pelayanan. Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Untuk itu diharapkan semua pegawai/staf memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna

layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan di kantor kecamatan Tanjung Selor.

b. Regulasi (Aturan Hukum)

Belum ada regulasi secara khusus yang mengatur tentang pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang dijadikan acuan atau pedoman dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

c. Kesadaran Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat bahwa, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) hanya untuk orang-orang atau masyarakat yang tidak mampu, hal tersebut terjadi karena masyarakat selalu memposisikan dirinya sebagai orang yang tidak mampu padahal masyarakat tersebut tergolong mampu secara finansial.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil pembahasan pada bab IV sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan, sebagai berikut :

- a. Bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanjung Selor dalam meningkatkan pelayanan publik di sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari beberapa dimensi berikut :
 - 1) *Tangibles* (berwujud) fasilitas yang ada di kantor kecamatan tanjung selor cukup lengkap dalam memenuhi pelayanan.
 - 2) Dimensi keandalan mendapat penilaian yang baik oleh masyarakat. Namun terkait standar pelayanan yang jelas dalam pemberian layanan SKTM dinilai masih kurang. Kenyataannya tidak terdapat informasi terkait standar pelayanan SKTM di Kantor Kecamatan Tanjung Selor, sehingga masyarakat harus mengantri untuk menanyakan persyaratan SKTM.
 - 3) Dimensi daya tanggap secara keseluruhan sudah baik, yang mana kesediaan petugas membantu masyarakat mengurus SKTM dinilai baik. Lebih lanjut, pemberian layanan yang tanggap dengan penyampaian informasi secara cermat, cepat, dan tepat ini dinilai baik.

- 4) Pada dimensi jaminan adanya ketepatan waktu dan kepastian biaya dalam penyelenggaraan pelayanan SKTM dinilai baik. Di mana waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan SKTM adalah sekitar 60 menit dan tidak dipungut biaya sepeserpun dalam pelaksanaannya.
 - 5) Pada dimensi empati dirasa kurang memenuhi petugas senantiasa berkomunikasi dengan kurang menghargai dalam melayani pengguna layanan SKTM. Selain itu, pelayanan yang diskriminatif tergolong kurang baik bagi pelayanan di Kantor Kecamatan Tanjung Selor, namun petugas senantiasa melayani dengan sopan dan sesuai antrean.
- b. Kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor, antara lain :
- 1) Sumber Daya Manusia
 - 2) Regulasi
 - 3) Kesadaran Masyarakat

5.2. Saran

Dalam kesempatan ini peneliti akan mengemukakan beberapa saran pada Kecamatan Tanjung Selor dalam pelayanan publik, khususnya dalam urusan pelayanan SKTM bagi masyarakat :

- a. Sebaiknya pemerintah menerbitkan peraturan daerah yang secara khusus mengatur tentang penerbitan surat keterangan tidak mampu untuk menghadapi masalah – masalah yang timbul dikemudian hari.
- b. Untuk meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan tanjung selor kabupaten bulungan, sebaiknya pihak kecamatan membuat standar

operasional prosedur yang secara khusus mengatur tentang Surat Keterangan Tidak Mampu secara rinci, beserta syarat dan ketentuannya.

- c. Tanda tangan camat yang sering menjadi kendala, sebaiknya jika camat tidak ada di dalam kantor setidaknya sekretaris camat yang menandatangani surat SKTM karena pada dasarnya camat hanya mengetahui saja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amirul, Hadi & Haryono, H. 2005. Metodologi Penelitian Pendidikan. Pustaka Setia, Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Basri. 2014. Metodologi Penelitian Sejarah. Bandar Lampung: Restu Agung
- Bintarto, R. 2010. Desa Kota. Bandung Alumni 2010
- Cresswell, Jhon. 1994. Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches. London: SAGE
- Diah. 2014. Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta:
- Dantes, Nyoman. 2012. Metode Penelitian. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Erlangga Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta :
- Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia). 1997. Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson et al. 2001. Organizations: Behavior, Structure, Processes. Twelfth Edition. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Gava Media Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Kosep pelayanan Publik. Gava Media Yogyakarta
- Imanto, A. 2002. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Erlangga
- Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992
- Murtadha, Muthahhari. 2012. Masyarakat dan Sejarah. Yogyakarta: Rausyanfikir Institue

- Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moloeng, Lexy. Metode penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Nasution. 2003. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung:
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta, Bandung. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2004. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Pasalong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Tachan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. AIPI Bandung, Bandung.
- Wahyono, Teguh. 2004. Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Tarsito Nazir, M. 1988. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia

Jurnal Online :

Baca artikel detikjabar, "Contoh Surat Keterangan Tidak Mampu, Syarat dan Cara Membuatnya" selengkapnya <https://www.detik.com/jabar/bisnis/d-6282909/contoh-surat-keterangan-tidak-mampu-syarat-dan-cara-membuatnya>.

SURAT IZIN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Kampus Unikaltar Jalan Sengkwit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 76/US.10.4.51/PPG.03/VI/2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Tanjung Selor, 28 Juni 2024

Yth. **Camat Tanjung Selor**
Kabupaten Bulungan

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Muhammad Deden Wahyudi
NPM : 202051039
Semester : VIII (delapan)
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Lama Penelitian : 28 Juni s.d 28 Agustus 2024
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBANTU SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG SELOR**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,

Iskandar, S. Sos., M.I.P.
NIDN. 1125118201

SURAT PEMBERIAN IZIN PENELITIAN



KABUPATEN BULUNGAN KECAMATAN TANJUNG SELOR

Jalan Jelarai Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara 77212
Telephone (0552) 22783 Laman <https://kectgselor.bulungan.go.id>

Tanjung Selor, 18 September 2024

Nomor : 400.5.8.2/ **466** / CTS – KESSOS
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Tanggapan Izin Penelitian

Yth,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Kaltara

di

Tanjung Selor

Sehubungan dengan surat permohonan izin penelitian Nomor : 76/ US.10.4.51/ PPG.03/VI/2024 tanggal 28 Juni 2024 oleh mahasiswa bernama :

Nama : Muhammad Deden Wahyudi

NPM : 202051039

Semester : VIII (Delapan)

Dengan ini kami memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian tersebut pada bagian Seksi Ekonomi Sosial dan Kesejahteraan dan Seksi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Tanjung Selor. Mahasiswa wajib mematuhi semua peraturan yang berlaku.

Data yang diperoleh hanya digunakan untuk keperluan akademik dan tidak disebarluaskan tanpa izin tertulis dari pihak kami.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan diucapkan terima kasih.



Camat,

H. Eros Sunamin, S.E. M.AP
Pembina Tingkat I
NIP. 197006082002121006

PEDOMAN WAWANCARA

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DI KANTOR KECAMATAN TANJUNG SELOR

A. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Jabatan :
5. Pendidikan Terakhir :

B. Pertanyaan

1. Menurut Anda apakah fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Selor sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terkhususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?
2. Apakah kualitas pelayanan pegawai terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah baik dilaksanakan, berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

A. *Tangible* (berwujud)

Bagaimana kualitas pelayanan pegawai terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari Fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Tanjung Selor ?

B. *Reliability* (kehandalan)

Bagaimana kualitas pelayanan pegawai terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, Kejelasan dan kepastian dalam kerja pegawai di Kantor Kecamatan Tanjung Selor ?

C. *Responsiveness* (daya tanggap)

Bagaimana kualitas pelayanan pegawai terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari daya tanggap pegawai dalam pelayanan SKTM ?

D. *Assurance* (jaminan)

Bagaimana kualitas pelayanan pegawai terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari Keramahan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Tanjung Selor ?

E. *Emphaty* (empati)

Bagaimana kualitas pelayanan pegawai terhadap pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dilihat dari ketepatan waktu yang dijanjikan oleh pegawai ?

3. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Tanjung Selor sudah memberikan syarat yang benar dalam pengurusan SKTM?
4. Bagaimanakah kriteria yang disebut tidak mampu tersebut?
5. Apakah ada masyarakat yang mampu dalam ekonomi namun mendapatkan bantuan dari pemerintah?
6. Untuk apa sajakah pengurusan SKTM tersebut diurus?
7. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Tanjung Selor tanggap terhadap keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan?
8. Apakah dalam memberikan pelayanan pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang dijanjikan dan selalu ramah dalam memberikan pelayanan?
9. Seperti apa ketegasan dan perhatian yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Tanjung Selor terhadap masyarakat?
10. Kendala apa saja dalam pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kecamatan Tanjung Selor ?

TERIMA KASIH ATAS JAWABAN BAPAK/IBU

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN



Proses wawancara dengan Bapak H. Eros Sunarmin
selaku Camat Tanjung Selor



Proses wawancara dengan Ibu Syilvia selaku Kasi Sosial, Ekonomi, dan
Kesejahteraan Kecamatan Tanjung Selor



Proses wawancara dengan Ibu Faridah selaku
Kasi Pelayanan Kecamatan Tanjung Selor



Proses wawancara dengan Bapak Suyatno
selaku Ketua RT 087 Tanjung Selor



Proses wawancara dengan Bapak Sutomo
selaku Ketua RT 089 Tanjung Selor



Proses wawancara dengan Saudara Jean Stevenly
selaku masyarakat Tanjung Selor



Proses wawancara dengan Saudara Sayyid
selaku masyarakat Tanjung Selor



Gedung Kantor Kecamatan Tanjung Selor
Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara