

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI BAGIAN  
KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM MELAYANI  
MASYARAKAT UNTUK PENGURUSAN SURAT  
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI  
KANTOR CAMAT TANJUNG MORAWA**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
FLORENTINA TAMBA  
NPM.188520041**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN 2022**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI BAGIAN  
KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM MELAYANI  
MASYARAKAT UNTUK PENGURUSAN SURAT  
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI  
KANTOR CAMAT TANJUNG MORAWA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi  
Administrasi Publik Universitas Medan Area

**Oleh:**

**FLORENTINA TAMBA  
NPM.188520041**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN 2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul skripsi** : Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Bagian Kesejahteraan Sosial  
Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan  
Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Camat Tanjung Morawa

**Nama** : Florentina Tamba

**NPM** : 188520041

**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Politik

**Jurusan** : Administrasi Publik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
Agung Suharyanto S.Sn, M.Si

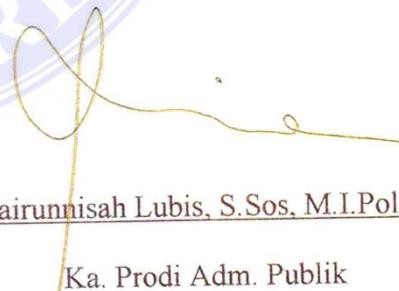
Pembimbing I

  
Marlina Deliana, S.AB, M.AB

Pembimbing II

  
Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Dekan

  
Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Ka. Prodi Adm. Publik

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Agustus 2022

Penulis,



Florentina Tamba

NPM 188520041

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Florentina Tamba  
NPM : 188520041  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/ Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, maka dengan ini saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti (*Nonexclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Bagian Kesejahteraan Sosial Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Tanjung Morawa”. Dengan hak bebas Royalti noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpa, mengalih media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Agustus 2022

Yang Menyatakan



Florentina Tamba

## ABSTRAK

### **Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kesejahteraan Sosial Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Camat Tanjung Morawa**

**Nama : Florentina Tamba**  
**NPM : 188520041**

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di keluarkan atau dibuat bagi keluarga miskin yang fungsinya untuk meringankan biaya pendidikan anak sekolah atau beasiswa bagi mahasiswa yang berpendidikan, meringankan biaya pengobatan, bantuan non tunai raskin atau Gakin dan lain sebagainya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan publik dari pengurusan SKTM dan untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemukan dalam pelayanan publik mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu. Untuk menjawab tujuan penelitian, menggunakan lima dimensi dari teori Zeitham, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) bahwa kelima dimensi tersebut yaitu Tangibles (bukti langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness ( daya tanggap), Assurance (jaminan), Empaty ( empati). Guna mendapatkan data di lapangan, dengan cara Penelitian ini menggunakan pendekatan “Kualitatif” dengan menggunakan analisis data secara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan. Hasil penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik bagian kasi Kesejahteraan Sosial dalam Pengurusan SKTM berjalan dengan baik sesuai dengan indikator dimensi kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah harus memiliki disiplin yang tinggi dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dan dari kelima dimensi ini semua informasi yang didapat baik. Pelayanan SKTM di Kantor Camat Tanjung Morawa berjalan dengan baik dan tepat sasaran dan namun adanya pemungutan uang liar yang terjadi di luar Kantor Camat membuat nama Kantor Camat tercoret, proses penandatanganan yang lama yang dilakukan oleh Camat terkesan lama karena tugas-tugas Camat yang ada di luar sehingga membuat masyarakat menjadi lama menunggu kesiapan berkasnya. Pokok permasalahannya terkait pelayanan SKTM kepada masyarakat yang kurang mampu.

**Kata Kunci:** Kalitas, Pelayanan Publik, Kesejahteraan Sosial, Surat Keterangan Tidak Mampu

## ABSTRACT

### *Quality Of Public Service Social Welfare Section In Serving The Community For The Management Of Certificate Of Disability (SKTM) At The Tanjung Morawa Sub-District Office*

**Name** : Florentina Tamba  
**NPM** : 188520041

*Certificate of Disability (SKTM) is issued or made for poor families whose function is to reduce the cost of education for school children or scholarship for educated students, reduce medical costs, non-cash assistance for Raskin and so on. The purpose of this study was to find out who the quality of public service from the administration of SKTM and to find out what obstacles were found in public service regarding the Certificate of disability. To answer the research objectives, using the five dimensions of the theory of Zeithaml Parasuraman dan Berry in Pasolong (2011:135) that five dimensions are Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. In order to obtain data in the field, this research uses a qualitative approach by using analysis in terms of data collections, data reduction, data presentation and decision making. The result of the study state that the quality of public services for the social welfare division in SKTM management is running well in accordance with indicators of the diminsions of the quality of public services in this case the government must have hight discipline and the oriented to community service SKTM. And from these five dimensions all the information obtained is good. Services in the office and right on target but the Tanjung Morawa sub-district is running well. Splattered et the long signing process carried out by the camat's duties were outside so that it madepeople wait a long time for thr documents to be ready. The main problem is related to SKTM services for underprivileged communities.*

**Keywords:** *Quality, Public Service, Social Welfare, Certificate of Disability (SKTM)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan segala karuniaNya yang dilimpahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kesejahteraan Sosial Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Camat Tanjung Morawa”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi Administrasi Publik, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof.Dr. Dadan Ramadan M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area,
2. Ibu Effiati Hasibuan, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area,
3. Bapak Nasrullah Hidayat S.Pd,M.Sc, Kepala Jurusan prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area,
4. Bapak Agung Suharyanto S. Sn, M.Si, selaku pembimbing I yang telah membimbing sarta memberikan arahan kepada saya dalam menulis skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu,
5. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku pembimbing II yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini,

6. Bapak M. Imanuddin Kadias Saraan S.Sos, MAP selaku sekretaris yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini,
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area,
8. Camat dan Sekretaris Camat Tanjung Morawa yang telah meberikan tempat untuk melaksanakan penelitian,
9. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tersayang Ayahanda Antonius Tamba dan Ibunda Kerdina Br. Sinaga untuk semua pengorbanan, kasih sayang, doa dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,
10. Saudari tercinta, Yohana Romian Febrianti Tamba (Kakak), Margaretha Oktaviani Tamba (Kakak), Desi Anriany Tamba (Kakak), dan Lauren Teresia Tamba (Adik),
11. Dan Buat sahabat-sahabat yang baik Tetty, Rosnita, Dewi, Regia, Tati, yang telah membantu saya dalam menyelesaika skripsi ini sehingga berjalan dengan tepat waktu. Dan buat Adek Sapitri yang telah membantu saya juga dalam penelitian dengan judul saya sehingga berjalan dengan tepat waktu,

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Agustus 2022

Penulis,



Florentina Tamba  
NPM 188520041

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Teoritis.....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Masyarakat .....	18
2.2.3 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) .....	18
2.3 Kerangka Berpikir.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4 Informan Penelitian.....	32

3.5 Teknik Analisis Digunakan.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Objek Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah Kecamatan Tanjung Morawa .....	36
4.1.2 Lokasi Penelitian.....	38
4.2 Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kesejahteraan Sosial dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Tanjung Morawa .....	58
4.2.1 Tangible (Berwujud) .....	58
4.2.2 Reliability (Kehandalan) .....	61
4.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap).....	71
4.2.4 Assurance (Jaminan) .....	73
4.2.5 Empaty (Empati) .....	76
4.3. Hambatan dalam Pelayanan Publik Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kesejahteraan Sosial dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Tanjung Morawa .....	78
4.3.1 Pemungutan Liar .....	78
4.3.2 Tanda Tangan.....	79
4.3.3 Masyarakat marah-marah.....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>
<b>BIODATA INFORMAN.....</b>	<b>92</b>
<b>DAFTAR WAWANCARA.....</b>	<b>93</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>1. Tabel Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Tabel Waktu Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3. Tabel Jadwal Wawancara .....</b>	<b>30</b>
<b>4. Tabel Latar Belakang Pendidikan.....</b>	<b>57</b>



# 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.

Melayani masyarakat, sebagai pegawai yang baik hendaknya menggunakan bahasa yang benar yaitu bahasa Indonesia. Bahasa membuat seseorang dapat mengeskpersikan sikap dan perasaanya, serta menyampaikan segala hal yang berkecamuk dalam pikiran dan hatinya. Namun, sebagai pegawai hendaknya tidak membawakan masalah pribadi kedalam dunia pekerjaan 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.

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat secara tegas dinyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa:

1. Fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh Negara
2. Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan
3. Negara bertanggung jawab atas fasilitas pelayanan kesehatan fasilitas pelayanan umum yang layak
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam Undang-Undang.

Tujuan didirikannya Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan bangsa. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka Aparatur Negara perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat. Dalam pasal 34 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa kesejahteraan rakyatlah yang paling utama, bukan kemakmuran seorang raja. Pelayanan publik yang prima merupakan perwujudan dari asas pemerintahan yang baik.

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.

Dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan publik di Indonesia tidak bisa dilakukan jika hanya dari pihak aparaturnya saja yang melakukan perbaikan tersebut. Keikutsertaan masyarakat untuk berperan aktif memberikan masukan dan kritikan serta melakukan komplain kepada penyedia jasa pelayanan umum juga harus dilakukan oleh masyarakat agar peningkatan kualitas dan mutu pelayanan publik dapat terlaksana.

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.

Era reformasi dewasa ini, masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, baik pelayanan dari pemerintah maupun pelayanan dari swasta. Meskipun pelayanan tersebut sudah berjalan puluhan tahun lamanya, namun pelayanan tersebut masih banyak mendapat keluhan dari masyarakat, keluhan tersebut salah satunya adalah minimnya fasilitas yang diberikan dan lemahnya posisi tawar dari masyarakat akan hal tersebut sehingga membuat pelayanan di Indonesia masih memprihatinkan.

Di Indonesia perbaikan pelayanan dilakukan oleh pemerintah untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah agar lebih meningkatkan mutu pelayanan, maka pemerintah menerbitkan Inpres Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir pemerintah juga telah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayan Publik. Meskipun telah mengalami beberapa perubahan yang dilakukan pemerintah, namun pelayanan publik di Indonesia masih dikatakan jalan ditempat. Aparatur negara tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan pada akuntabilitas, responsifitas, dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel, responsive, adil, dan efisien tentunya menjadi dambaan oleh setiap masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik tersebut

tentunya haruslah transparan dan memiliki standar yang jelas agar bisa dimengerti.

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 artikel penelitian Riri Rezeki Hariani (2018) Tentang 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 penelitian terdahulu saya yang dilakukan pada tanggal 29 Juli 2021 tepatnya di Kantor Camat Tanjung Morawa di bagian Kasi 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 Morawa mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari. Masih tingginya angka kemiskinan di Indonesia 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 tidak. 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 Morawa 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. Kegiatan pelayanan yang dilakukan aparat Pemerintah menjadi sorotan masyarakat dalam pembuatan SKTM, aparat Kecamatan sudah menunjukkan pelayanan tidak memuaskan, itu terjadi karena kurang ramahnya birokrasi di dalamnya, proses penandatanganan lambat dan tidak tepat sasaran.

Melihat berbagai macam permasalahan di Kecamatan Tanjung Morawa tentunya tidak lepas dari kinerja aparat Pemerintahan. Jika dilihat kinerja Pemerintahan saat ini, sangat diperlukan pengevaluasian agar untuk melihat seberapa jauh kinerja Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari berbagai pandangan evaluasi merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan di Kecamatan Tanjung Morawa hal ini disebabkan pelayanan SKTM tidak tepat sasaran dan tata tertib administrasi yang kurang baik dalam pengarsipan dokumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan mengetahui apa yang menjadi kendala dalam pelayanan publik. Maka diharapkan kualitas pelayanan publik pegawai Kecamatan Tanjung Morawa yang dihasilkan harus benar-benar bisa memberikan pelayanan dalam kehidupan masyarakat dan kemudian dilakukan evaluasi melalui upaya untuk melihat pelayanan publik yang akan maupun yang sedang dilakukan serta sejauh mana kinerja aparatur Pemerintah Kantor Camat Tanjung Morawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan penjelasan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menjadikan skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kesejahteraan Sosial Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Camat Tanjung Morawa”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Camat Tanjung Morawa?
2. Apa saja Kendala dalam pelayanan publik mengenai pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Camat Tanjung Morawa?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dari pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Camat Tanjung Morawa.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ditemukan dalam pelayanan publik mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Camat Tanjung Morawa.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat bagi efektivitas pelayanan publik dalam mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu, diantaranya:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dan menjadi acuan, terutama mengenai masalah pelayanan publik mengenai penerbitan atau pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

#### **2. Manfaat Praktis**

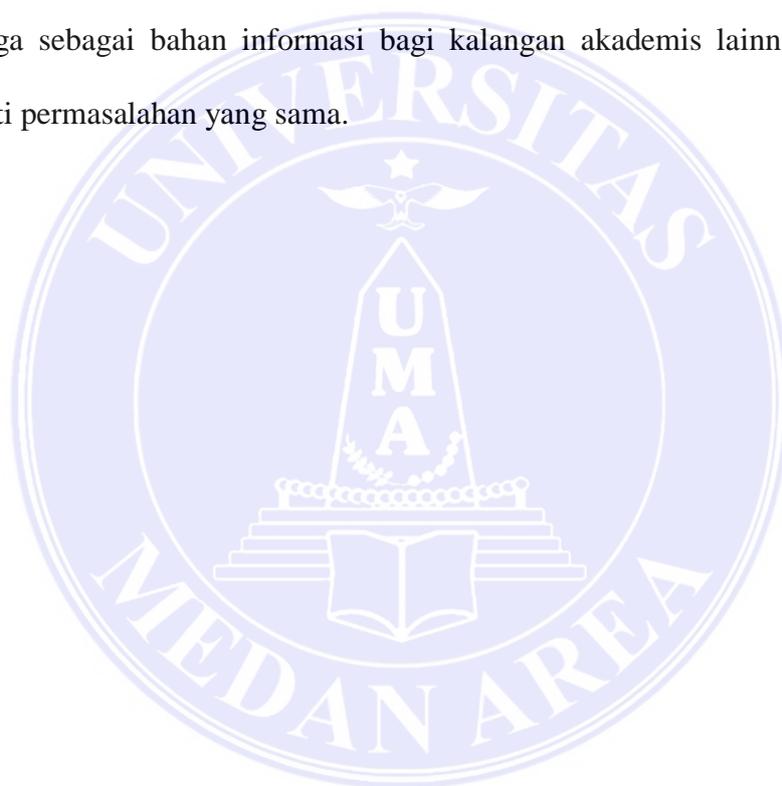
##### **a. Bagi Penulis**

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan penerapan yang terjadi di lapangan, mengenai penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu yang dikaji dari bidang ilmu administrasi publik

2. Dapat diharapkan dari hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dalam hal ini masyarakat, pemerintah, dan penegak hukum, khususnya para pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji.

### 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berpartisipasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan sosial dimasa mendatang terutama dalam ilmu Administrasi Publik dan juga sebagai bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya yang ingin meneliti permasalahan yang sama.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 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. Berikut penelitian terdahulu:

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan/P ersamaan
1	Maya Rahmad ani/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	Kualitatif	Hasil pencapaian kinerja PNS dikategorika n cukup baik	Persamaannya yaitu sama- sama meneliti tentang PNS atau pegawai dalam meningkatkan

		Minahasa			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 Yopian mor Aditiya Romadhan /2017	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Mura Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya	Kualitatif	Menyatakan bahwa pelayanan masih belum maksimal tentang kebersihan dan kerapian tempat pelayanan apabila saat hujan pelayanan agak sedikit kotor	Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan pembuatan SKTM, sedangkan perbedaannya tidak ada
5	Ayu Ratnasari/2020	Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak	Kualitatif	Menyatakan bahwa belum adanya payung hukum yang mengatur penerbitan SKTM,	Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan SKTM, sedangkan perbedaannya

		Kabupaten Kutai Negara		belum adanya SOP, dan terbatasnya pegawai pemerintah Desa Badak Baru.	adalah penyelenggaraannya.
--	--	------------------------	--	---	----------------------------

Jadi berdasarkan penelitian terdahulu dari kelima penelitian tersebut bahwa dalam pelayanan yang dilakukan oleh setiap pegawai yang diteliti sudah berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan ketidakadilan kepada masyarakat serta disiplin dan produktif dalam bekerja. Walaupun pelayanan saat hujan dapat menimbulkan kotor dan tidak rapi namun pelayanan tetap diberikan dengan tepat waktu.

## 2.2 Kerangka 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.

### 2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2013:128) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima

pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Zein (2009:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

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.

Pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa/ atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Lembaga Administrasi Negara: 1998. 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. Dwiyanto (2009:17) mendefinisikan pelayanan publik dalam arti luas yaitu pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar negara. Hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari persepsi-persepsi masyarakat sebagai yang dilayani apakah terpuaskan atau tidak ketika dilayani.

Dari pendapat diatas 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 harusnya 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:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dll
- b. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap keinginan konsumen
- d. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
- e. *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 Camat Tanjung Morawa 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.

### 2.2.2 Masyarakat

Menurut Murtadha (2012:5-6) Masyarakat adalah sekelompok makhluk hidup yang terjalin erat karena sistem tertentu, tradisi tertentu, konvensi dan hukum tertentu yang sama serta mengarah pada kehidupan kolektif. Sistem dalam masyarakat saling berhubungan antara satu manusia dengan manusia lainnya yang membentuk satu kesatuan. Menurut Selo Soemardjan (dalam Soekanto, 2006: 22), masyarakat adalah sebagai orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Salah satu penjelasan ahli antropologi Indonesia, Koentjaraningrat. Dalam buku karyanya yang berjudul *Pengantar Ilmu Antropologi* (cetakan kedelapan, 2002: 150). Koentjaraningrat menyebut definisi masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul atau dengan istilah ilmiah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui apa warga-warganya dapat saling berinteraksi, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia atau individu yang secara bersama-sama tinggal di suatu tempat dan saling berhubungan. Biasanya, hubungan atau interaksi ini dilakukan secara teratur atau terstruktur. Dengan adanya kelompok sosial ini, setiap individu dapat saling berinteraksi dan membantu satu sama lain.

### 2.2.3 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

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 admnistrasinya, 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. Proseduralnya untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan penggunaan SKTM oleh masyarakat yang mampu secara ekonomi, khususnya di wilayah Kabupaten Deli Serdang. 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 mampundiawali oleh Kepala Lingkungan masing-masing, sejauh ini dan selama ini pelayanan SKTM di Kantor Camat Tanjung Morawa 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. Kepala seksi Kesejahteraan Sosial ibu Dewi Kurniawati, beliau mengungkapkan beberapa persyaratan cara pembuatan SKTM, diantaranya dokumen yang harus dibawa yaitu Kartu Keluarga (KK) asli dan fotocopy, Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotocopy, Surat Keterangan dari desa, Rekening Listrik asli dan fotocopy dan materai 10.000.

### **2.3 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir ini menyajikan konsep-konsep dasar yang sesuai dengan permasalahan yang dilaksanakan. Kinerja dalam sebuah penelitian adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh masing-masing pegawai yang dalam pelaksanaan tugasnya berdasarkan ukuran dan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan organisasi. Aparatur yang memiliki tugas, fungsi, dan tanggung jawab menjalankan sistem tata pemerintahan dalam mencapai visi dan misi dari organisasi atau institusi terkait.

Dalam penelitian ini penulis 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 publik 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.

Tolak ukur kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011: 135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan publik selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori tersebut yang dimana seperangkat asumsi tentang realitas yang menginformasikan pertanyaan yang kita tanyakan dan jenis jawaban yang kita dapatkan sebagai hasilnya. Dalam hal ini,

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 Camat Tanjung Morawa dan memahami apa itu SKTM dan Bagaimana Kriteria Yang layak Mendapatkan bantuan tersebut.





**Bagan 1. Kerangka Berpikir**

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Tanjung Morawa, tepatnya di jalan Irian No.237, Tanjung Morawa Pekan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20362. Penelitian ini terlaksana pada semester ganjil tahun pembelajaran 2021. Dalam penelitian ini, saya melihat bagaimana kualitas pelayanan publik Kantor Camat Tanjung Morawa dalam melayani masyarakat secara langsung apakah sudah layak dikatakan bagus atau tidak.

**Tabel 2. Waktu Penelitian**

N o	Uraian Kegiatan	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	April 2022	Mei 2022	Juli 2022
1	Pengajuan Judul									
2	Penyusunan Proposal									
3	Seminar Proposal									
4	Perbaikan Proposal									

	1								
5	Peneliti an								
6	Penyus unan Skripsi								
7	Semina r Hasil								
8	Perbaik an Skripsi								
9	Sidang Meja Hijau								

### 3.2 Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Menurut Basri (2014: P) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh berhubungan dengan obyek yang diteliti bagi menjawab permasalahan untuk mendapatkan data-data, kemudian dianalisis dan mendapatkan kesimpulan penelitian dalam situasi dan kondisi tertentu. Dan pada dasarnya kualitatif diklasifikasikan dalam kategori dan tidak dapat diukur secara numeric.

Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penyelidikan untuk memahami maslah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistic yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah (Cresswell, 1994:1). Sebagai pendekatan humanistic, karena di dalam pendekatan ini cara pandang,

hidup, selera ataupun ungkapan emosi dan keyakinan dari warga masyarakat yang diteliti, merupakan data yang harus dikumpulkan (Suparlan, 1997: 99).

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan organisasi tertentu dalam keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh.

“Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposivw dan snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi” (Sugiyono, 2014:1).

Dengan demikian, laporan observasi yang dilakukan secara langsung terhadap objek yang dipilih melalui wawancara dengan narasumber yang memahami objek yang diamati. Menurut Nazir (1998:63), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran, deskripsi atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk meneliti di Kantor Camat Tanjung Morawa untuk melihat kualitas pelayanan di Kantor Camat tersebut sudah berjalan dengan baik atau belum sehingga akan diteliti dengan mencari informasi dari Bapak Camat Tanjung Morawa. Dalam pelayanan SKTM saya akan meneliti dengan benar bagaimana masyarakat yang sesungguhnya yang

mendapatkan SKTM dan kriteria yang bagaimana yang layak mendapatkan bantuan tersebut. Jadi metode ini akan saya gunakan untuk mengamati langsung dengan apa yang terjadi di dalam Kantor Camat Tanjung Morawa, khususnya di Kasi Kesejahteraan Sosial sehingga jelas bagaimana sesungguhnya pelayanan dalam pembuatan SKTM

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016: 309) menyebutkan bahwa pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi. Jenis pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Jenis pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap kejadian yang berlangsung dan mencatatnya dengan menggunakan lembar observasi. Metode observasi ini menggunakan pengamatan langsung suatu benda, kondisi, situasi atau perilaku di Kantor Camat Tanjung Morawa. Observasi ini digunakan untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian saya. Dalam penelitian yang saya laksanakan di Kantor Camat Tanjung Morawa bahwa tidak ada kendala apa pun yang saya temui dalam meneliti, justru sebaliknya bahwa pegawai yang ada dikantor camat tanjung morawa memberikan informasi-informasi yang baik dalam penelitian saya dan mereka memberikan banyak informasi tambahan terhadap penyelesaian masalah dalam penelitian saya ini. Adapun dalam penelitian yang saya lihat

bahwa dalam pengurusan SKTM di Kantor Camat tidak ada istilah jika keluarga yang mengurus maka itu diutamakan namun ini sangat berbeda dalam melayani masyarakat bahwa siapa yang datang duluan dalam mengurus SKTM maka ia yang akan dilayani terdahulu.

- b. Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam pengumpulan data dengan wawancara saya akan mewawancarai camat dan pegawai yang ada di bagian Kasi Kesejahteraan Sosial untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tanjung Morawa dalam pengurusan SKTM dengan demikian saya mendapatkan jawaban dari narasumber tersebut apakah yang menjadi kriteria bagi yang mendapatkan SKTM dan bagaimana pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini diperoleh dengan Teknik wawancara langsung dengan mendalam kepada informan sebagai bentuk pencarian dan dokumentasi langsung di lapangan. Kemudian peneliti juga memakai teknik observasi sebagai cara untuk melengkapi data yang telah ditemukan. Penelitian dengan pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan berdasarkan orang atau perilaku yang diamati (Nasution, 2003:3). Pada bab ini peneliti menguraikan berbagai hal mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kesejahteraan Social Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan SKTM di Kantor Camat Tanjung Morawa.

Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data, dan melakukan analisis yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk informan kunci, peneliti mewawancarai satu pihak yaitu yaitu camat (Bapak Marianto Irawadi S.Sos). untuk informan utama peneliti mewawancarai dua pihak dalam pengurusan SKTM khususnya di bagian Kesejahteraan Masyarakat Sosial (Ibu Dewi Kurniawati, SE dan Dra Jamilah Ginting, M.Si). Untuk informan tambahan yaitu masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilakukan secara bertahap pada bulan Februari 2-8 Februari 2022.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi yang kemudian peneliti analisis, berikut merupakan tabel jadwal wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

**Tabel 3. Jadwal Wawancara**

<b>Nama Informan</b>	<b>Tanggal Wawancara</b>	<b>Tempat Wawancara</b>
Marianto Irawadi S.Sos	2 Februari 2022	Kantor Camat Tanjung Morawa
Dewi Kurniawati SE	3 Februari 2022	Kantor Camat Tanjung Morawa
Dra Jamilah Ginting M.Si	3 Februari 2022	Kantor Camat Tanjung Morawa
Zulkreida Tarigan	4 Februari 2022	Kantor Camat Tanjung Morawa
Supini	7 Februari 2022	Kantor Camat Tanjung Morawa
Rosmentim Sijabat	8 Februari 2022	Kantor Camat Tanjung Morawa

- c. Dokumen menurut Sugiyono (2016:329) menyebutkan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen merupakan

pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga dalam penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang didapatkan di lapangan. Dalam dokumen ini saya melakukan pengumpulan data terkait dengan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan melihat apa yang menjadi syarat, kriteria yang akan mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu. Dengan demikian, makalah serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini akan saya kumpulkan sebagai referensi buat penelitian.

Dalam teknik pengumpulan data ini menggunakan teknik *Purposive sampling* adalah salah satu jenis teknik pengambilan sampel yang bisa digunakan dalam penelitian ilmiah. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu Sugiyono (2016:56). Purposive sampling yang juga disebut sebagai *sample penilaian* atau *pakar* adalah jenis sampel nonprobabilitas. Tujuan utama dari purposive sampling untuk menghasilkan sampel secara logis dapat dianggap mewakili populasi Sugiyono (2016:85). Contohnya dalam penelitian yang dilakukan di kantor camat Tanjung Morawa yang mulanya di wawancarai adalah informan kunci dan informan utama untuk mendapatkan informasi mengenai pembuatan Surat Keterangan di Kantor Camat namun peneliti mencari lagi informasi dari masyarakat yang mengetahui informasi tentang kantor camat dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dan masyarakat yang benar-benar tau tentang pengurusan SKTM ini yang memiliki hasil yang sama yang mula-mula nya kecil sehingga mendapatkan informasi yang besar dari sebagian masyarakat dan pegawai.

### 3.4 Informan Penelitian

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 Tanjung Morawa, Kasi Kesejahteraan Sosial, Masyarakat Kelurahan Kecamatan Tanjung Morawa. (Bapak Marianto Irawadi S.Sos)

b. Informan Utama

Informan utama 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 (Ibu Dewi Kurniawati SE dan Dra Jamilah Ginting M.Si)

### 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 Morawa yang mengurus dan merasakan pelayanan dari pegawai Kantor Camat Tanjung Morawa, yaitu Zulkreida Tarigan, Supini, Rosmentim Sijabat.

## 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2010:255) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluaskan atau di deskripsikan. Analisis data kualitatif bertolak dari fakta atau informasi dilapangan kemudian diseleksi dan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang penuh makna (Sudjana dalam Sujarweni, 2014). Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melalui proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman (2010: 255) analisis data meliputi:

### a. Pengumpulan Data

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara lapangan. Dalam penelitian ini, saya melihat bagaimana kualitas pelayanan publik Kantor Camat Tanjung Morawa dalam melayani masyarakat secara langsung apakah sudah layak dikatakan bagus atau tidak. Saya mengaplikasikan penelitian saya dengan metode deskriptif dengan melihat keadaan Kantor Camat Tanjung Morawa yang memberikan pelayanan terkhususnya dalam mengurus SKTM dengan wawancara langsung

kepada pegawai dan masyarakat yang terlibat dalam pengurusan dan tepat sasaran dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang tidak mampu.

#### b. Reduksi Data

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi.

Reduksi datanya dengan melihat hal-hal yang utama dalam meneliti Kantor Camat Tanjung Morawa terhususnya ketepatan masyarakat yang akan mendapatkan bantuan atau pun yang mengurus SKTM. Jadi hal yang paling penting dalam penelitian nya yaitu kendala apa yang sering terjadi dalam mengurus SKTM, kriteria yang layak mendapatkan bantuan serta bagaimana pelayanan yang terjadi dalam Kantor Camat Tanjung Morawa. Sehingga data-data yang tidak berkaitan dengan pokok informasi tersebut akan direduksi.

#### c. Penyajian Data

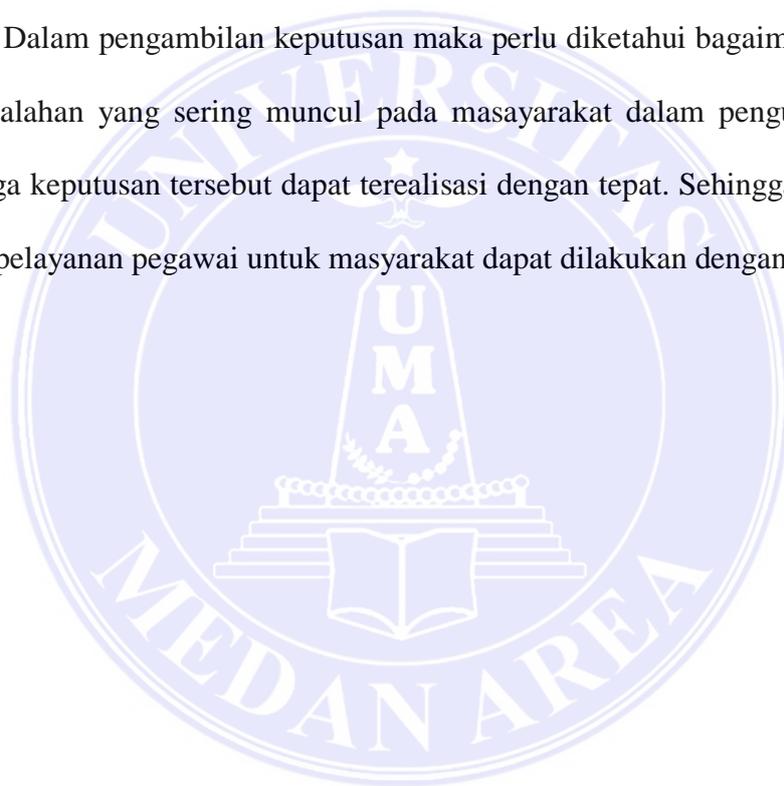
Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian yang akan dilakukan di Kantor Camat Tanjung Morawa setelah mendapatkan data dan direduksi maka perlu penyajian data dengan memberikan kesimpulan dan pengambilan tindakan untuk menentukan kriteria masyarakat yang akan mendapatkan bantuan dan mana yang tidak sehingga pengurusan membuat SKTM akan lebih mudah, pelayanan kantor camat tanjung morawa juga akan dibenahi ketika pelayanan tidak baik sehingga akan dibuat regulasi dalam

tata cara pelayanan masyarakat, dan kendala-kendala tersebut akan dimaksimalkan dalam pemenuhan teknologi dan pegawainya.

#### d. Pengambilan Keputusan

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari model, pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul dan sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan.

Dalam pengambilan keputusan maka perlu diketahui bagaimana hubungan permasalahan yang sering muncul pada masyarakat dalam pengurusan SKTM sehingga keputusan tersebut dapat terealisasi dengan tepat. Sehingga pembenahan dalam pelayanan pegawai untuk masyarakat dapat dilakukan dengan baik.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kesejahteraan Sosial Dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan SKTM di Kantor Camat Tanjung Morawa, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tanjung Morawa dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Tanjung Morawa sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari beberapa prinsip ini yaitu, *Tangibles* (berwujud) Fasilitas yang ada di Kantor Camat Tanjung Morawa sudah sangat cukup lengkap dalam memenuhi pelayanan; *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kejelasan dan kepastian dalam kerja pegawai di Kantor Camat Tanjung Morawa berjalan dengan baik, karena SKTM memiliki kejelasan dan kepastian hukum yang sah; *Responsiveness* (daya tanggap) Pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Tanjung Morawa dalam pelayanan SKTM sudah berjalan dengan baik, karena jika dilihat dari pernyataan narasumber yaitu masyarakat bahwa pegawai kantor camat sangat cepat dan tanggap dalam menyediakan pelayanan; *Assurance* (jaminan) Keramahan yang dilakukan oleh pegawai kantor camat selalu dilakukan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan Kantor Camat Tanjung Morawa ini; *Empaty* (empati) Ketepatan waktu dalam pelayanan berjalan dengan baik dan selalu tepat waktu yang dijanjikan oleh pegawai sesuai dengan prosedur. Dari

kelima dimensi ini semua berjalan dengan baik di kantor camat Tanjung Morawa karena setiap dimensi selalu positif pandangannya dan observasi yang diteliti.

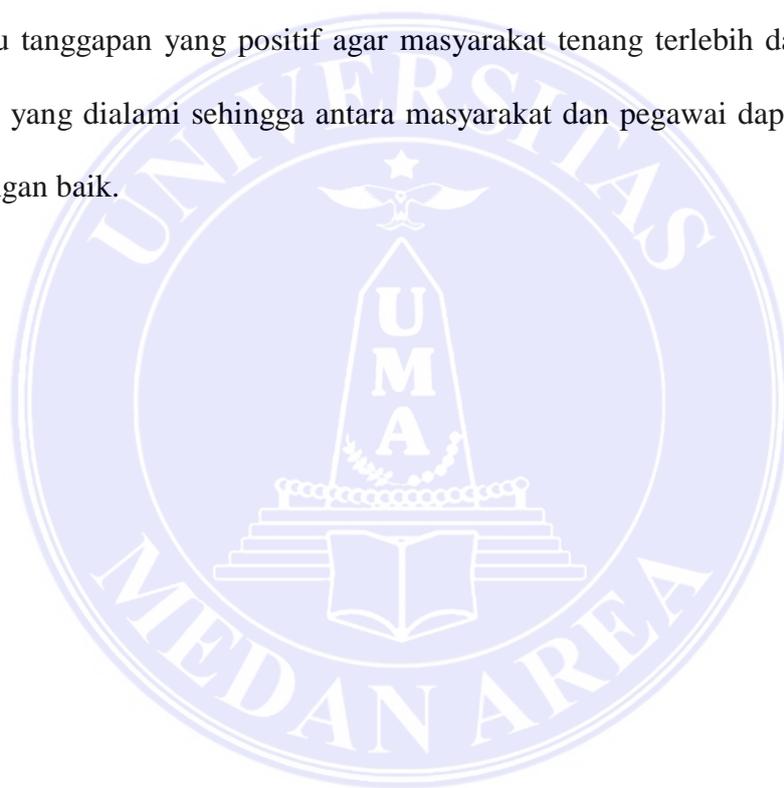
Adapun hambatan dalam pelayanan publik khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Tanjung Morawa ialah, Adanya pemungutan liar di Kantor Camat Tanjung Morawa yang dilakukan oleh pemuda Taruna sehingga ini yang menimbulkan hambatan untuk masyarakat miskin untuk mengurus SKTM dan membuat nama baik kantor camat menjadi jelek; Tanda tangan Camat dan Sekretaris Camat yang tidak selalu ada pada saat jam kerja karena ada urusan diluar sehingga masyarakat harus menunggu waktu untuk kesiapan berkas; Masyarakat yang suka marah datang ke kantor yang mengganggu kerja dalam kantor sehingga pegawai hanya bisa diam dan pasrah dengan omongan masyarakat tersebut.

## 5.2 Saran

Dalam kesempatan ini peneliti akan mengemukakan beberapa saran pada pemerintah di Kantor Camat Tanjung Morawa dalam pelayanan pelayanan publik kecamatan Tanjung Morawa, khususnya dalam urusan pelayanan SKTM bagi masyarakat.

1. Dalam pelayanan SKTM hendaknya tidak ada terjadi pemungutan liar dan jika itu terjadi hendaknya di berikan sanksi yang sesuai dengan UU yang mengaturnya dan pegawai kantor camat juga harus memperhatikan masyarakat yang mengurus SKTM agar pemungutan liar tidak terjadi di luar dari pegawai yang memberikan pelayanan,

2. 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,
3. Masyarakat yang suka marah-marrah ke kantor camat sebaiknya itu dilarang karena akan mengganggu konsentrasi pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Dan pegawai yang melayani masyarakat juga sebaiknya memberikan respon atau tanggapan yang positif agar masyarakat tenang terlebih dahulu masalah apa yang dialami sehingga antara masyarakat dan pegawai dapat berinteraksi dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Achmad, Zein. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- 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: Erlangga
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Kosep pelayanan Publik*. Gava Media Yogyakarta
- Imanto, A. 2002. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 1994. *Dasar- Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Mahmudi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
- Miles, Mathew and Michael A Huberman. 2010. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Murtadha, Muthahhari. 2012. *Masyarakat dan Sejarah*. Yogyakarta: Rausyanfikir Institue
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- . 2011. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Ketiga. Bandung: CV Alfabeta

- P2KP. 2004. *Masyarakat Miskin*
- Randi. 2018. *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga
- Riri Rezeki Hariani. 2018. *Tentang Evaluasi Kinerja Aparat Pemerintahan Kelurahan Dalam Pelayanan Publik*
- Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang
- Sellang, Dwiyanto. 2009. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&G*. Bandung: Alfabeta
- . 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Suparlan. 1997. *Paradigma Naturalistik Dalam Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Penggunaannya*. Majalah Antropologi Indonesia No.53 Vol 21 Jurusan Antropologi FISIP UI
- Whitney, F. 1960. *The Element Of Research*. New York: Prentice Hall
- Widjaja, HAW. 2009. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wilson, W. 1887. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Sulawesi: Unimal Press

### **Jurnal:**

- Jooce F, Doali. 2015. *Kinerja Pemerintahan Kelurahan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Tona 1 Kecamatan Tahana Timur Kabupaten Sagihe*. E-Jurnal Eksekutif Vol 2, No 2

Maya Ramadhani, 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Pasca Pemekaran wilayah Kelurahan di Kota Bandar Lampung*. Universitas Lampung: Jurnal Ilmu Administrasi Negara 4(4)

Ogotan,Martha. 2015. *Evaluasi Kinerja PNS Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa*. Jurnal Administrasi Publik Vol 3 No.031

Ratnasari, Ayu. 2020. *Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Negara*. E-jurnal Ilmu Pemerintahan 8(4):213-226

Suprihniati. 2014. *Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM ) Di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A. Wahab Sjahranie Kota Samarinda*. E-Jurnal Ilmu Administrasi Negara 4(2) :1087-1100

Yopianmor, FZ, Romadhan A. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Mura Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya*. Jurnal Umpalangkarya, Vol 4 No.4

#### Internet:

[https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+tentang+pengertian+efektivitas&hl=id&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DPSirGfdAwokJ/](https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+tentang+pengertian+efektivitas&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart#d=gs_qabs&u=%23p%3DPSirGfdAwokJ/) diakses pada tanggal 23 oktober 2021

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengetahui-pelayanan-publik/> diakses pada tanggal 23 oktober 2021

<https://www.google.com/amp/s/m.merdeka.com/amp/jateng/mengetahui-pengertian-masyarakat-beserta-fungsinya-perlu-diketahui-klm.html/> diakses pada tanggal 23 oktober 2021

[https://www.google.com/search?client=ms-android&as\\_sxsrf=ALeKk02M1C8Z4BgYdeBCFqs0PbmP7itAQ:1629183819606&q=Pengertian+SKTM+menurut+para+ahli&sa=X&ved=2ahUKEwjwk93WvrfyAhUCcCsKHaTcBxUQ1QIwChOECACAAQ&cshid=1629184373657&biw=360&bih=559&dpr=2/](https://www.google.com/search?client=ms-android&as_sxsrf=ALeKk02M1C8Z4BgYdeBCFqs0PbmP7itAQ:1629183819606&q=Pengertian+SKTM+menurut+para+ahli&sa=X&ved=2ahUKEwjwk93WvrfyAhUCcCsKHaTcBxUQ1QIwChOECACAAQ&cshid=1629184373657&biw=360&bih=559&dpr=2/) diakses pada tanggal 23 oktober 2021

#### Peraturan:

Inpres Nomor.1 Tahun 1995 Tentang Pebaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2004

Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Tahun 2014

Pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945

Pembukaan Undang- Undang Dasar 1945 Alinea 4

Peraturan Pemerintah No.72 Tahun 2005 Tentang Desa

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1979

Undang-Undang Nomor.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 12

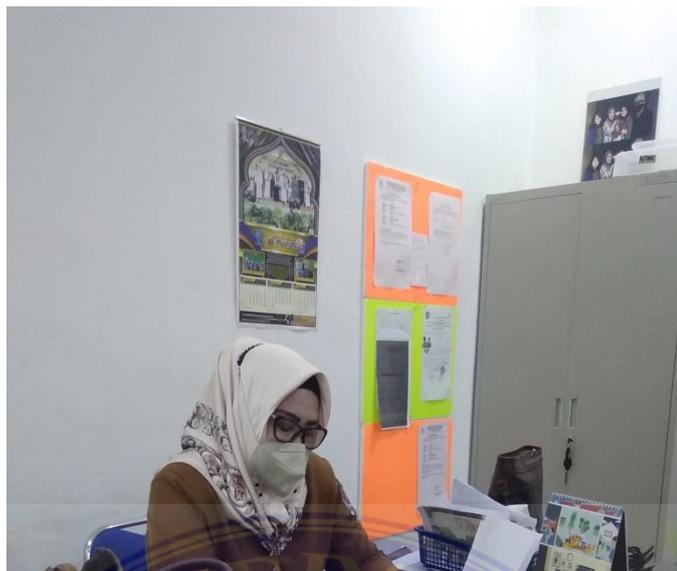
Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

## LAMPIRAN



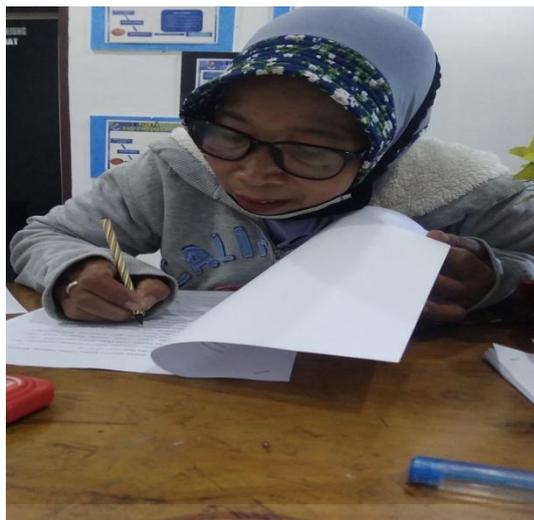
Gambar 1, Foto bersama Bapak Marianto Irawadi S.Sos  
(Dokumentasi Pribadi: 02 Februari 2022)



Gambar 2, Foto Dra. Jamilah Ginting M.Si  
(Dokumentasi Pribadi:03 Februari 2022)



Gambar 3, Foto Zulkraida Tarigan  
(Dokumentasi Pribadi: 04 Februari 2022)



Gambar 3, Foto bersama ibu Supini  
( Dokumentasi Pribadi: 07 Februari 2022)



Gambar 4, Foto bersama ibu Dewi Kurniawati SE  
( Dokumentasi Pribadi: 03 Februari 2022)

## BIODATA INFORMAN

1. Nama : Marianto Irawadi S.Sos  
Jabatan : Camat  
Umur : 52 Tahun
2. Nama : Dewi Kurniawati SE  
Jabatan : Penata Muda Seksi Kesejahteraan Sosial  
Umur : 35 Tahun
3. Nama : Dra. Jamilah Ginting M.Si  
Jabatan : Pembina Seksi Kesejahteraan Sosial  
Umur : 42 Tahun
4. Nama : Zulkreida Tarigan  
Jabatan : Masyarakat yang mengurus SKTM  
Umur : 40 Tahun
5. Nama : Supini  
Jabatan : Masyarakat yang mengurus SKTM  
Umur : 33 Tahun
6. Nama : Rosmentim Sijabat  
Jabatan : Masyarakat yang mengurus SKTM  
Umur : 45 Tahun

## DAFTAR WAWANCARA

### Pertanyaan:

1. Menurut anda apakah fasilitas yang ada di kantor cammat Tanjung Morawa 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?
3. Apakah pegawai kantor camat Tanjung Morawa 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 camat 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 camat terhadap masyarakat?

### Jawaban

1. Fasilitas yang ada di kantor camat sudah memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik
2. Kualitas pelayanan sudah baik dilaksanakan
3. Pegawai kantor camat sudah memberikan syarat yang benar, karena persyaratan pengurusan SKTM tertera di kantor camat Tanjung Morawa
4. Kriteria masyarakat yang disebut tidak mampu yaitu masyarakat yang miskin dan ekonominya rendah
5. Sejauh dan sepanjang pengetahuan kami tidak ada
6. SKTM diurus untuk pengurusan KIS, KIP, PKH, dan Bantuan Pemerintah Non Tunai.
7. Pegawai Kantor Camat Tanjung Morawa selalu tanggap terhadap keinginan masyarakat dan selalu ada pada saat jam kerja untuk memberikan pelayanan yang bagus kepada masyarakat.
8. Selama ini pegawai kantor Camat selalu memberikan pelayanan tepat waktu dan menyelesaikannya dengan baik selagi Camat dan Sekretaris Camat ada diruangan.
9. Ketegasannya berupa kelengkapan dari masyarakat dan perhatiannya berupa pelayanan yang tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya.

## RIWAYAT PENULIS



Florentina Tamba lahir di Tanjung Morawa, 26 Maret 2000 sebagai anak keempat dari pasangan Ayahanda Antonius Tamba dan Ibunda Kardina Sinaga. Memasuki bangku TK di TK Alternatif satu atap Tanjung Morawa tahun 2005 dan kemudian melanjutkan kembali ke tingkat SD di SD Negeri 101897 Tanjung Morawa pada Tahun 2006 hingga selesai pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP PGRI Tanjung Morawa dan selesai pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMA RK Serdang Murni Lubuk Pakam dan selesai pada tahun 2018. Selanjutnya dari tahun 2018 melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Medan Area, Jurusan Administrasi Publik tahun 2022 dengan judul “ Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kesejahteraan Sosial dalam Melayani Masyarakat Untuk Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Camat Tanjung Morawa”, dan selesai pada tahun 2022.



Similarity Report ID: oid:29477:19549363

PAPER NAME

188520041-Florentina Tamba-KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BAGIAN KESEJAHTERAAN SOSIAL DALAM MELAYANI MASYARAKAT

AUTHOR

Florentina Tamba

WORD COUNT

15040 Words

CHARACTER COUNT

97559 Characters

PAGE COUNT

82 Pages

FILE SIZE

483.4KB

SUBMISSION DATE

Jul 4, 2022 6:38 AM GMT+7

REPORT DATE

Jul 4, 2022 6:41 AM GMT+7

● **8% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 8% Internet database
- 0% Publications database

● **Excluded from Similarity Report**

- Crossref database
- Submitted Works database
- Quoted material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Crossref Posted Content database
- Bibliographic material
- Cited material

Summary



Similarity Report ID: oid:29477:19549363

● **8% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 8% Internet database
- 0% Publications database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>repository.uma.ac.id</b> Internet	<1%
2	<b>jdi.kendalkab.go.id</b> Internet	<1%
3	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet	<1%
4	<b>s.mkri.id</b> Internet	<1%
5	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet	<1%
6	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet	<1%
7	<b>adoc.pub</b> Internet	<1%
8	<b>media.neliti.com</b> Internet	<1%
9	<b>docplayer.info</b> Internet	<1%

Sources overview



Similarity Report ID: oid:29477:19549363

10	123dok.com	<1%
	Internet	
11	repository.unmul.ac.id	<1%
	Internet	
12	journal.umpalangkaraya.ac.id	<1%
	Internet	
13	repositori.usu.ac.id	<1%
	Internet	
14	jjana.ejournal.unri.ac.id	<1%
	Internet	
15	digilib.uinsgd.ac.id	<1%
	Internet	
16	ejournal.pin.or.id	<1%
	Internet	
17	repository.unpas.ac.id	<1%
	Internet	
18	repository.usu.ac.id	<1%
	Internet	
19	eprints.unisnu.ac.id	<1%
	Internet	
20	id.123dok.com	<1%
	Internet	
21	ojs.uma.ac.id	<1%
	Internet	

Sources overview



Similarity Report ID: oid:29477:19549363

22	repository.stie-mce.ac.id	<1%
	Internet	
23	hardiyansyahahmad.blogspot.com	<1%
	Internet	
24	bapppeda.sumedangkab.go.id	<1%
	Internet	
25	jurnal.untan.ac.id	<1%
	Internet	
26	ejournal.unsrat.ac.id	<1%
	Internet	
27	eprints.undip.ac.id	<1%
	Internet	
28	porosnusantara.co.id	<1%
	Internet	
29	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
	Internet	
30	seminar.uad.ac.id	<1%
	Internet	
31	repository.unja.ac.id	<1%
	Internet	
32	slideshare.net	<1%
	Internet	
33	anisavitri.wordpress.com	<1%
	Internet	

Sources overview



Similarity Report ID: oid:29477:19549363

34	cimahikota.go.id	<1%
	Internet	
35	files.osf.io	<1%
	Internet	
36	ojs.uho.ac.id	<1%
	Internet	
37	repository.ub.ac.id	<1%
	Internet	
38	id.scribd.com	<1%
	Internet	
39	kabar-terhangat.blogspot.com	<1%
	Internet	
40	kebijakan-publik.blogspot.com	<1%
	Internet	
41	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
42	bandung.pojoksatu.id	<1%
	Internet	
43	journal.uin-alauddin.ac.id	<1%
	Internet	
44	repository.unhas.ac.id	<1%
	Internet	
45	core.ac.uk	<1%
	Internet	

Sources overview



Similarity Report ID: oid:29477:19549363

46	eprints.walisongo.ac.id	<1%
	Internet	
47	pt.scribd.com	<1%
	Internet	
48	ruslan.web.id	<1%
	Internet	



Sources overview