

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
DI KANTOR KELURAHAN PASAR PANDAN AIR MATI KOTA SOLOK**

EXECUTIVE SUMMARY



Disusun Oleh :

RAHMI PUTRISIAR

1710012111120

Program Kekhususan

HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2021

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

Reg.No : 02/Skripsi/HTN/FH/III-2021

Nama : Rahmi Putrisiar
NPM : 1710012111120
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload ke website*

Dr. Sanidjar Pebrihariati. R, S.H.,M.H

(Pembimbing)



Mengetahui :

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**

**Ketua Bagian
Hukum Tata Negara**

(Dr. Uning Pratimaratri,S.H.,M.Hum)

(Dr. Desmal Fajri,S.Ag.,M.H)

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DIKANTOR KELURAHAN PASAR PANDAN AIR MATI KOTA SOLOK

Rahmi Putrisiar¹, Sanidjar Pebrihariati. R¹.

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: rahmiputrisiar@gmail.com

Service quality community expectations. The purpose making Certificate get help of the Problem: (1) How is the service quality the employees the Pasar Pandan Air Mati Urban Village Office in Solok City in making a Certificate of Disability? (2) in making a letter of incapacity at the Pasar Pandan Air Mati Urban Village Office in Solok City? (3) What efforts have been made by the employees the Pasar Pandan Air Mati Village Office in Solok City to improve service quality? The research method used the sociological method. Solok City in carrying out its duties according to standards. In improving the quality of trying to be polite in providing services.

Keywords: Quality, Service, Manufacture, Certificate of Inability

PENDAHULUAN

Saat sekarang persoalan kemiskinan di berbagai Negara-negara, termasuk Negara kita sendiri yaitu di Indonesia. Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan program kesejahteraan rakyat meminimalisir angka kemiskinan di Indonesia. Salah satunya dengan cara mengeluarkan program surat keterangan tidak mampu (SKTM).

Tujuan pemerintah mengeluarkan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah sebagai tujuan mengurangi beban bagi keluarga yang kurang mampu, dan membantu keluarga kurang mampu dalam pembagian bansos, pendidikan sekolah untuk anak-anak yang kurang mampu, berobat, dan permohonan bantuan lain-lainnya.

Dalam pemenuhan kriteria agar mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu benar-benar keluarga tersebut dari segi ekonomi yang tergolong kurang. Maka berhaklah keluarga tersebut mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu untuk keperluan. Kegiatan yang memberikan jasa kepada masyarakat, sedangkan konsep kualitas pelayanan publik merupakan

harapan masyarakat¹. Kepuasan pengguna layanan adalah sebagai bentuk ukuran kualitas pelayanan pada setiap unit pelayanan². Kepuasan publik merupakan gambaran keberhasilan pelayanan dari segi kualitas.

Berlandaskan latar belakang menyebabkan penulis melakukan penelitian berjudul **“KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DIKANTOR KELURAHAN PASAR PANDAN AIR MATI KOTA SOLOK”**.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelayanan pegawai Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi pegawai Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok?

¹ Deddy Mulyadi, dkk, 2018, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung, hlm. 30

² Badu Ahmad, 2018, *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*, Manggu Makmur Tanjung Lestari, Bandung, hlm 47

3. Apa sajakah upaya yang dilakukan pegawai Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian pada penulisan ini melakukan Penelitian Hukum Sosiologis menyajikan data secara fakta serta akurat yang terdapat dilapangan.

Sumber Data

Dalam penelitian tersusun atas Data Primer serta Sekunder :

- a. Data Primer

Data didapatkan secara langsung di Kantor Kelurahan PPA, Kota Solok dan Masyarakat.

- b. Data Sekunder

Data Sekunder terdiri dari Bahan Hukum Primer serta Bahan Hukum Sekunder.

1. Bahan Hukum Sekunder

Terdiri dari Undang- Undang, buku-buku, jurnal, maupun internet.

2. Bahan Hukum Tersier

Penelitian menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia (K B B I)

Teknik Pengumpulan Data

Didalam penelitian tersebut peneliti menggunakan teknik; studi dokumen serta wawancara.

- a. Studi dokumen

Menggunakan meminta data-data dari pihak Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati (PPA) Kota Solok.

- b. Wawancara

Teknik ini menggunakan tatap muka secara langsung kepada narasumber agar data yang didapatkan lebih akurat dan meminta ide-ide dari para pihak .

Analisa Data

Dianalisa oleh peneliti menggunakan analisa data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu

Berdasarkan Hasil Penelitian Pelayanan Pegawai Di Kantor Lurah tersebut bahwa didapatkan: Bahwa sebagai penyedia jasa pelayanan saat sekarang selalu menerapkan standar pelayanan operasional (SOP).

B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi pegawai Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok Dalam Melakukan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu

1. Dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu yaitu belum ada kriteria, golongan kurang mampu.
2. Kantor Lurah Pasar Pandan Air Mati Kota Solok dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu kendala ada beberapa pemohon yang tidak membawa kelengkapan persyaratan.

C. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan kinerja pelayanan yang harus ditingkatkan staf dalam melakukan pelayanan ialah tanggung jawab.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan serta menerapkan standar operasional pelayanan (SOP). masyarakat.
 - a. Kendala-kendala yang dihadapi Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok

1. Belum dapat mengetahui golongan dinyatakan kriteria masyarakat kurang mampu
 2. Kurangnya informasi jam pelayanan.
- b. Masyarakat PKH
1. Tidak ada ketetapan waktu dalam pengurusan
 2. Fasilitas sarana yang kurang memadai.
2. Upaya yang dilakukan sebagai berikut :
- a. Upaya untuk Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Solok
 1. Melengkapi kekurangan fasilitas sarana
 2. Upaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat terhadap jam pelayanan.
 - b. Upaya Untuk Masyarakat Masyarakat harus lebih mencari informasi terhadap jam pelayanan.

Saran

1. Peningkatan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Kota Solok sehingga menciptakan kenyamanan fasilitas dalam pengurusan.
2. Peningkatan Kinerja, loyalitas kerja agar tercapainya tujuan pelaksanaan pelayanan.
3. Kantor Kelurahan Pasar Pandan Air Mati Solok lebih meningkatkan cara pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terimakasih terhadap **Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati. R, S.H., M.H** sebagai Dosen Pembimbing pada penulisan skripsi ini sudah banyak memberikan waktu, mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini bisa selesai secara baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Badu Ahmad, 2018, *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*, Manggu Makmur Tanjung Lestari, Bandung
- Deddy Mulyadi, dkk, 2018, *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, Alfabeta, cv, Bandung.
- Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta
- Miftah Thoha, 2013, *Birokrasi Dan Politik Di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1985, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Wahyudi Kumorotomo, 2008, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo, Jakarta

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang – Undang Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 5 Tentang Pelaksanaan Tugas Kelurahan
- Undang - Undang Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 12 Tentang Melaksanakan Tugas Lembaga Kemasyarakatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Solok Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Solok.