

PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

(Studi Implementasi Tentang SKTM Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Nomor
146/HUK/2013 Di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

RUSLIMAN HARI LUKAS

Nim : 18031000060



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

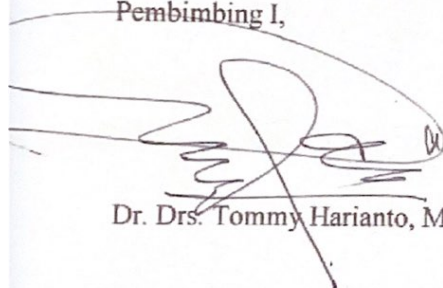
2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
(Studi implementasi Tentang SKTM, Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 Di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kota Malang)
2. Nama : Rusliman Hari Lukas
3. N P K : 18031000060
4. Prodi Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

Malang, Januari 2022

Menyetujui
Pembimbing I,



Dr. Drs. Tommy Harianto, MS

Menyetujui
Pembimbing II,



Dr. Dwi Suharnoko, M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Sukardi, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Rusliman Hari Lukas ini telah
Dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

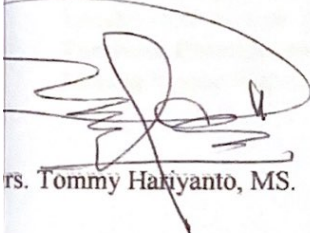
Hari : Jum'at

Tanggal : 04 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

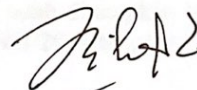
Susunan Tim Penguji

Ketua,



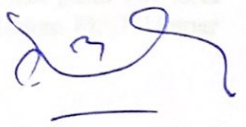
rs. Tommy Hakiyanto, MS.

Sekretaris,



Dr. Hj. Sri Hartini J., M.Si

Anggota



Chandra Dinata, S.Sos., MPA

Mengesahkan
di Malang, 04 Februari 2022

Dj. Sakardi, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RUSLIMAN HARI LUKAS
NIM : 18031000060
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulisan ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia mengatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 31 januari 2022



Rusliman H. Lukas

MOTTO

Hiduplah seperti Om Viktor di karakter Pubg mobile, diam dan tak terlihat sekalnya
bergerak bisa menyaingi Raffi Ahmad.

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini ku persembahkan kepada

Ayah,

Ibu,

Adik-adikku terkasih,

Keluarga

Teman

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Yang Telah Melimpahkan Berkah Dan Rahmatnya Sehingga Penulis Dapat Menyelesaikan Skripsi Ini Dengan Judul “ Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu” (Studi implementasi Tentang SKTM, Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 Di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kota Malang)”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang di tempuh guna menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.

Penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan support dari berbagai pihak yang terkait dengan penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis rasa terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada :

1. Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
2. Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang
3. Dr. Drs. Tommy Harianto, MS, dan Dr. Dwi Suharnoko, M,Si selaku Dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dengan penuh kesabaran kepada penulis dari awal penulisan hingga menyelesaikan Skripsi ini dengan hasil yang baik.
4. Kepada dosen wali dan seluruh dosen di lingkungan FISIP UNMER Malang Prodi Administrasi Publik
5. Keluarga saya Ayah tercinta Lukas L. Kale, Ibu tercinta Yanete Jira Ma’u, adik-adik saya Vely, Marvel Eva, yang telah memberikan dukungan, membantu dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

6. Bpk. Mochammad Abdul Aziz selaku Kepala Kantor Kelurahan Tanjungrejo yang telah memberikan ijin untuk penelitian saya.
7. Bpk. Hendro Sudjatmiko selaku Sekretaris Kantor Kelurahan Tanjungrejo sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini
8. Bpk. Rochmad selaku petugas Staff Administrasi Kependudukan sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini.
9. Bpk. Saiful selaku petugas Staff Administrasi Kependudukan sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini.
10. Ibu. Endah Catur selaku petugas staff Administrasi Kependudukan sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini.
11. Seluruh Perangkat Kantor Kelurahan Tanjungrejo yang selalu memberikan dukungan menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman berbagi cerita yang selalu mendukung dan memotivasi, Nining Mallang, Achmad Hidayanto, Laura Tajong, dan teman-teman terbaik yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
13. Teman-teman Administrasi Publik kelas B dan Anggota grup GBO
14. Teman-teman mabar Pubg Mobile Vian soja, Aldy Rohi, Yesaya Rilo, Roy Supusepa dan Maharani Cicilia yang selalu menghadirkan tawa saat pusing memikirkan skripsi.
15. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Administrasi Publik yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
16. Seluruh Staff beserta karyawan Fisip Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama kuliah.
17. Seluruh pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam Skripsi ini, semoga keikhlasan dalam membantu sehingga menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

18. Dan yang terakhir saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah percaya pada diri sendiri, terima kasih karena telah menjalani masa-masa sulit ini dengan sekuat tenaga dan yang terakhir terima kasih karena masih mau bertarung untuk tahap hidup selanjutnya.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kerendahan hati dan keterbatasan dan pengalaman yang ada pada penulis. Penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dan penyempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap bahwa Skripsi ini bermanfaat bagi semua orang yang mempunyai kepedulian dengan masalah pembangunan sehingga menjadi dasar pertimbangan dalam penelitian lainnya.

Malang Januari 2022

Rusliman Hari Lukas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II	7
KERANGKA DASAR TEORI	7
A. Tinjauan umum tentang implementasi kebijakan	7
1. Teori kebijakan publik	7
2. Pengertian Implementasi Kebijakan.....	8
3. Model Implementasi Kebijakan.	12
4. Konsep implementasi kebijakan publik.....	17
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	21
1. Konsep pelayanan publik	21
2. Pengertian Pelayanan Publik	22
3. Asas Pelayanan Publik	23
4. Prinsip Pelayanan Publik.....	24
5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.....	26
6. Standar Pelayanan Publik.....	28
C. Tinjauan Umum Tentang Kependudukan	30
1. Konsep kependudukan	30
2. Pengertian kependudukan	31
D. Tinjauan Umum Tentang SKTM	33

1. Konsep serta Pengertian SKTM	33
2. Peraturan/sistematis pembuatan SKTM	36
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	37
B. Fokus Penelitian	37
1. Implementasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) :	37
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program SKTM.....	38
C. Sumber Informasi	38
D. Informan Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
1. Observasi	39
2. Wawancara.....	40
3. Dokumentasi	40
F. Teknik Analisis Data	41
1. Reduksi Data.....	42
2. Display Data/penyajian data.....	42
3. Kesimpulan	43
G. Lokasi Penelitian dan Alasan pemilihan lokasi	43
H. Jadwal Penelitian	44
BAB IV	45
PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
1. Profil kelurahan Tanjungrejo Kota Malang	45
2. Fungsi kelurahan	47
3. Visi Dan Misi Kelurahan	48
4. Data Pegawai	48
5. Sarana dan Prasarana Kelurahan	49
B. Penyajian Data	50
1. Pelaksanaan program Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) :	51
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program SKTM.....	66
C. Hasil Pembahasan	70
BAB V	74
PENUTUP	74
A. KESIMPULAN	74
B. SARAN	79

DAFTAR PUSTAKA	81
<i>Jurnal/buku</i> :	81
<i>Perundang-undangan</i> :	82
<i>Sumber lain</i> :	82
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Implementasi Kebijakan	15
Gambar 2 Gambar interactive model	42
Gambar 3 Peta Wilayah Kelurahan Tanjungrejo	47
Gambar 4 Kondisi ruangan pelayanan administrasi di Kelurahan Tanjungrejo	69
Gambar 5 Sarana prasarana administrasi di kelurahan Tanjungrejo	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal penelitian	44
Tabel 2 Data Pegawai	48
Tabel 3 Prasarana Kesehatan	49
Tabel 4 Prasarana Pendidikan	49
Tabel 5 Prasarana Ibadah	50
Tabel 6 Prasarana umum	50
Tabel 7 Data kepengurusan SKTM	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	44
Lampiran 2 Foto Dokumentasi	83
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi	84
Lampiran 4 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	85

ABSTRAKSI

Rusliman H. Lukas, 18031000060 dibimbing oleh Dosen Pembimbing I Dr. Drs. Tommy Harianto, MS, MS dan Pembimbing II yakni Dr. Dwi Suharnoko, M,Si Menyelesaikan skripsi dengan judul “PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (Studi Implementasi Tentang SKTM Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 Di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kota Malang)”.

Surat Keterangan Tidak Mampu atau SKTM yang digunakan oleh kalangan masyarakat kurang mampu sebagai administrasi untuk mendapatkan beragam bantuan, SKTM ini sendiri merupakan program yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia agar mampu meminimalisir tingkat kemiskinan yang ada. Karena sudah menjadi kewajiban Negara untuk memberikan rasa nyaman aman, damai dan sejahtera kepada masyarakat. Seperti yang telah teratur dalam Undang-undang nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235). Setiap masyarakat yang dirasa kurang mampu dan sesuai dengan standar kriteria untuk dapat mengurus SKTM berhak untuk mendapatkan bantuan yang telah disediakan oleh pemerintah. Tujuan dari penelitian ini tidak lain dan tidak bukan yaitu untuk mengetahui serta menganalisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kota Malang.

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif yang dilakukan melalui wawancara dan observasi dengan responden serta narasumber yang berkompeten dibidangnya terkait dengan obyek yang diteliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Program Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Tanjungrejo pada dasarnya telah sesuai dengan apa yang sudah diamanatkan oleh Undang-Undang dan surat edaran yang diterima dari pemerintah pusat yang kemudian seharusnya disosialisasikan kepada pemerintah daerah hingga tingkat kecamatan dan kelurahan akan tetapi masih ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi didalam pelaksanaannya sehingga perlu adanya saran yang sekiranya dapat digunakan untuk mencapai keberhasilan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kota Malang.

Kata Kunci : Surat, Surat Keterangan Tidak Mampu, Implementasi dan Program Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

ABSTRACT

Rusliman H. Lukas, 18031000060 was guided by Guidance Lecturer I Dr. Drs. Tommy Harianto, MS, MS and Mentor II, Dr. Dwi Suharnoko, M, Si Completed the thesis with the title "UNABLE CERTIFICATE SERVICE (Implementation Study on SKTM Based on The Decree of the Minister of Social Affairs Number 146 / HUK / 2013 at tanjungrejo village office of Malang City)".

Certificate of Inadequacy or SKTM used by the underprivileged as an administration to get various assistance, SKTM itself is a program run by the Indonesian government in order to be able to animate the existing poverty level. Because it is the obligation of the State to provide a sense of security, peace and prosperity to the community. As has been regular in Law number 13 of 2011 concerning the Handling of Poor Families (State Gazette of the Republic of Indonesia Year 2011 Number 83, Supplement to State Gazette of the Republic of Indonesia Number 5235). Every community that feels underprivileged and in accordance with the standard criteria to be able to take care of SKTM is entitled to get assistance that has been provided by the government. The purpose of this study is none other than to know and analyze the implementation of population administration policies on the service of Certificate of Inadequacy at tanjungrejo village office in Malang City.

This research approach uses qualitative-descriptive research methods conducted through interviews and observations with respondents and competent sources in their fields related to the objects studied to obtain the required data. The results of the study showed that the Implementation of the Certificate Service Program was Not Capable (SKTM) at the Tanjungrejo Village Office Basically it has been in accordance with what has been mandated by the Law and circulars received from the central government which should then be socialized to the local government to the sub-district level and The village, however, still found some problems that occurred in its implementation so that there needs to be advice that if it can be used to achieve the success of the Unable Uniform Letter Service (SKTM) at the Tanjungrejo Village Office of Malang City.

Keywords : *Letters, Certificates of Inadequacy, Implementation and Program of Certificate Services Are Not Capable*