

**PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)
DI KELURAHAN PISANG CANDI KECAMATAN SUKUN KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Disusun Oleh

ASTI KOLASTIKA SELLA TAIMENAS

19031000046



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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun, Kota Malang
2. Nama : Asti Kolastika Sella Taimenas
3. NIM : 19031000046
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang

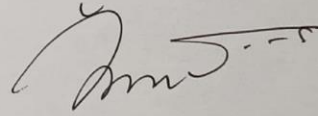
Malang, 8 Februari 2023

Menyetujui
Pembimbing I



Dr. Hj. Sri Hartini Djatmikowati. M.Si

Menyetujui
Pembimbing II



Dr. Yustina Ndung. S.Pd. M.Si

Mengetahui,

Dekan



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
Skripsi Oleh Asti Kolastika Sella Taimenas

Di Presentasikan Dihadapan Tim Penguji

Hari : Rabu

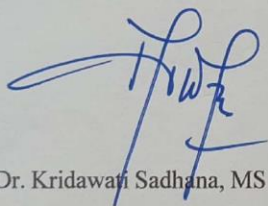
Tanggal : 8 Februari 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



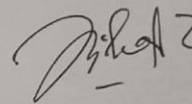
Dr. Kridawati Sadhana, MS

Sekretaris



Drs. Dwi Suharnoko, M.Si

Anggota



Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si

Mengesahkan

Dekan



Dr. Yuntawati Fristin, Sos., M.AB

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asti Kolastika Sella Taimenas

NPM : 19031000046

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

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

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya – karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan 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 menyatakan 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 oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 8 Februari 2023

Yang Menyatakan



Asti Kolastika Sella Taimenas

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.”
(Matius 21 : 22)

Kupersembahkan Kepada :

Kedua orangtuaku tercinta

Adik Jourdi dan Dion

Almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang”.

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materi, yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE. M.Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Chandra Dinata, S.Sos.,MPA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dr. Hj. Sri Hartini Djatmikowati. M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Yustina Ndung. S.Pd. M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu ditengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran sehingga penulis termotivasi menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya serta bimbingan kepada penulis selama

mengikuti pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

7. Seluruh staf pegawai Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan pelayanan administrasi dengan penuh tanggung jawab.
8. Kedua orang tua (Bapak Stepanus Taimenas dan Mama Katarina) yang paling dibanggakan beserta keluarga besar yang tiada henti memberikan doa, dukungan dan kasih sayang dari awal hingga akhir kepada penulis.
9. Teman – teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu atas segala kebersamaan, bantuan, dukungan dan kesedian telah membantu penulis dalam kegiatan akademik perkuliahan.

Penulis juga mengakui bahwa penyusunan skripsi ini mungkin masih jauh dari pada kesempurnaan. Maka dari itu, demi kesempurnaan dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan, penulis mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan tanggapan dan masukan yang tentunya menjadi hal yang sangat berguna dan berharga bagi penulis.

Malang, 8 Februari 2023

Asti Kolastika Sella Taimenas

DAFTAR ISI

COVER HALAMAN	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	6
2.1 Pelayanan Publik	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	7

2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	12
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	13
2.1.5 Azas dan Standar Pelayanan Publik.....	14
2.1.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.1.7 Etika Pelayanan Publik.....	19
2.1.8 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	20
2.1.9 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	21
2.1.10 Kualitas Pelayanan Publik	24
2.2 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	25
2.2.1 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	25
2.3 <i>Good Governance</i>	26
2.3.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	26
2.3.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian	32
3.3 Informan Penelitian	33
3.3.1 Pengertian Informan.....	33
3.3.2 Teknik Penempatan Informan.....	33
3.4 Jenis Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.7 Keabsahan Data	40

3.8 Lokasi Penelitian	43
3.9 Jadwal Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Kelurahan Pisang Candi.....	47
4.1.2 Kondisi Geografis	48
4.1.3 Kondisi Demografi.....	49
4.1.4 Data Umum Kepegawaian.....	50
4.1.5 Visi dan Misi Kelurahan Pisang Candi	51
4.1.6 Struktur Organisasi Kelurahan Pisang Candi	52
4.1.7 Jenis – Jenis dan Persyaratan Pelayanan di Kelurahan Pisang Candi.....	59
4.1.8 Jumlah Penduduk Kelurahan Pisang Candi.....	64
4.1.9 Kelembagaan	65
4.2 Penyajian Data.....	66
4.2.1 Prosedur Pelayanan Dalam Kepengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Pisang Candi	66
4.2.2 Waktu Penyelesaian Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	70
4.2.3 Sarana dan Prasarana.....	73
4.2.4 Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	75
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.3.1 Prosedur Pelayanan Dalam Kepengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Pisang Candi.....	77
4.3.2 Waktu Penyelesaian Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	78

4.3.3 Sarana dan Prasarana	80
4.3.4 Kompetensi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	45
Tabel 4.1 Data Kepegawaian Berdasarkan Golongan.....	50
Tabel 4.2 Data Kepegawaian Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	51
Tabel 4.3 Persyaratan Surat Nikah.....	59
Tabel 4.4 Persyaratan Membuat Surat Kematian	60
Tabel 4.5 Persyaratan Membuat Surat Kuasa Pensiun.....	60
Tabel 4.6 Persyaratan Membuat Surat Ahli Waris	61
Tabel 4.7 Persyaratan Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....	61
Tabel 4.8 Persyaratan Membuat Surat Keterangan Usaha	61
Tabel 4.9 Persyaratan Membuat Tabungan Pensiun.....	62
Tabel 4.10 Persyaratan Membuat Surat Keluar Kota	62
Tabel 4.11 Persyaratan Membuat Surat Keterangan Domisili Lembaga (SKDL)	62
Tabel 4.12 Persyaratan Membuat Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU).....	63
Tabel 4.13 Persyaratan Membuat Surat Cerai	63
Tabel 4.14 Persyaratan Membuat Akta Kelahiran	64
Tabel 4.15 Jumlah Penduduk Kelurahan Pisang Candi	65
Tabel 4.16 Kelembagaan Kelurahan Pisang Candi.....	65
Tabel 4.17 Sarana dan Prasarana	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Total <i>Quality Service</i>	11
Gambar 3.1 Macam – Macam Teknik Pengumpulan Data	35
Gambar 3.2 Analisis Data.....	38
Gambar 3.3 Triangulasi Data.....	41
Gambar 4.1 Peta Batas Kantor Kelurahan Pisang Candi	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Pisang Candi	52
Gambar 4.3 Wawancara dengan Bapak Edwin Daniel Seputra selaku Lurah Pisang Candi	67
Gambar 4.4 Wawancara dengan Ibu Hartatik selaku Pegawai yang bertugas dibagian SKTM	68
Gambar 4.5 Wawancara dengan Ibu Sri Wiharti selaku warga Kelurahan Pisang Candi ...	69
Gambar 4.6 Wawancara dengan Ibu Susi selaku warga Kelurahan Pisang Candi	72
Gambar 4.7 Wawancara dengan Bapak Teu selaku warga Kelurahan Pisang Candi	75
Gambar 4.8 Prosedur Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	78

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi	87
Berita Acara Bimbingan Skripsi	88
Berita Acara Bimbingan Skripsi	89
Surat Permohonan Ijin Penelitian	90
Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Plagiasi Turnitin Skripsi	91

ABSTRAK

Asti Kolastika Sella Taimenas, NIM 19031000046, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Dosen Pembimbing I Dr. Hj. Sri Hartini Djatmikowati. M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Yustina Ndung. S.Pd. M.Si sebagai Pembimbing II. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Pisang Candi, Kecamatan Sukun, Kota Malang.

Pelayanan publik menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Dalam instansi kelurahan tentunya tidak terlepas dari kegiatan pelayanan, karena pelayanan merupakan hal utama yang wajib dilakukan oleh aparatur/pegawai kepada masyarakat. Kelurahan sebagai pusat pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan prima bagi warga atau masyarakat yang mengurus segala keperluan administrasi kependudukannya, seperti halnya dengan Kelurahan Pisang Candi. Salah satunya pelayanan yang diberikan adalah pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi keluarga miskin untuk mendapatkan kemudahan dalam kehidupannya baik di bidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan.

Namun sering dijumpai keluhan masyarakat mengenai kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Adapun beberapa permasalahan yang membuat masyarakat merasa tidak puas dalam menerima pelayanan di Kelurahan Pisang Candi antara lain sebagai berikut : pertama perilaku petugas yang kurang ramah dan tatacara pelayanan yang kurang baik di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, kedua kurangnya penguasaan aparatur dalam mengoperasikan komputer sehingga membuat pembuatan surat – surat tersebut menjadi lambat, dan ketiga kurangnya komunikasi antar pegawai sehingga membuat tidak adanya kerjasama antar pegawai satu dan lainnya.

Sehingga masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan SKTM di Kelurahan Pisang Candi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sehingga di dalam penelitian ini penulis bermaksud menjelaskan atau menggambarkan melalui kata – kata dan menganalisisnya mengenai bagaimana pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Pisang Candi.

Adapun hasil penelitian ini adalah : secara umum prosedur dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak ada yang memberatkan warga atau masyarakat karena sudah dianggap mudah dan praktis. Untuk waktu penyelesaiannya pun tidak dibutuhkan waktu yang lama cukup satu hari kerja dapat terselesaikan kecuali berkas yang warga atau masyarakat siapkan tidak lengkap, masyarakat tidak meminta blangko ke RT/RW, dan juga biasanya karena lurah sedang tidak ada di tempat itu yang membuat proses pembuatannya lama. Sarana dan Prasaran di Kelurahan Pisang Candi pun sudah sangat mendukung dan pastinya masyarakat sangat puas dengan adanya fasilitas – fasilitas yang lengkap. Pegawai yang ditempatkan dibagian SKTM sudah memenuhi standar pelayanan yang ada, tetapi kembali lagi mengingat beliau sudah memasuki masa purna pastinya ada saja kekurangannya.

Kata kunci : Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Pelayanan Publik, Kelurahan Pisang Candi

ABSTRACT

Asti Kolastika Sella Taimenas, NIM 19031000046, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang. Supervisor I Dr. Hj. Sri Hartini Djatmikowati. M.Si and Supervisor II Dr. Yustina Ndung. S.Pd. M.Si as Supervisor II. Certificate of Disadvantage Service (SKTM) in Pisang Candi Village, Sukun District, Malang City.

Public services are very important because they are always in contact with many people who have a variety of interests and goals. The village administration is certainly inseparable from service activities, because service is the main thing that must be carried out by officials/employees to the community. The Kelurahan as a public service center is expected to be able to provide excellent service to residents or the community who take care of all their population administration needs, as is the case with the Pisang Candi Kelurahan. One of the services provided is the preparation of a Certificate of Inadequacy (SKTM) for poor families to obtain convenience in their lives both in the social, health, economic and educational fields.

However, public complaints are often encountered regarding the decline in professionalism in the framework of public services in almost all government sectors which is marked by a decrease in the quality of public services. As for some of the problems that make people feel dissatisfied in receiving services in the Pisang Candi Village, they are as follows: first the behavior of the officers who are not friendly and the service procedures are not good in providing services to the community in managing population administration, secondly the lack of mastery of the apparatus in operating computers so that making these letters slower, and thirdly the lack of communication between employees so that there is no cooperation between one employee and another.

So the problem raised in this study is how the SKTM service is in the Pisang Candi Village. The method used in this research is qualitative research using a descriptive approach. So that in this study the author intends to explain or describe through words and analyze it regarding how the service of Certificate of Disability (SKTM) in Pisang Candi Village.

The results of this study are: in general, the procedure for making a Certificate of Disadvantage (SKTM) does not burden residents or the community because it is considered easy and practical. Even for the completion time, it doesn't take long, just one working day can be completed, except that the files that residents or the community have prepared are incomplete, the community doesn't ask for blanks from the RT/RW, and also usually because the lurah is not there which makes the process long. . The facilities and infrastructure in the Pisang Candi Village have also been very supportive and of course the community is very satisfied with the complete facilities. The employee who is placed in the SKTM section already meets the existing service standards, but again considering that he has entered his retirement period, there are definitely deficiencies.

Keywords : Certificate of Disadvantage (SKTM), Public Service, Pisang Candi District