

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “melayani, bukan dilayani”, “mendorong bukan menghambat”, “mempermudah bukan mempersulit”, “sederhana, bukan berbelit-belit”, “terbuka untuk setiap orang, bukan hanya untuk segelintir orang” (Mustopadidjaja, 2003 : 58). Begitu juga halnya seperti perangkat birokrasi di tingkat kelurahan, semangat pengabdian sangat dibutuhkan bagi pemerintahan terutama dalam menjalankan tugasnya agar dapat terealisasi pertumbuhan yang direncanakan kearah yang lebih baik. Oleh karena itu, kredibilitas aparat kelurahan dalam menjalankan perannya sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Sebagai aparat kelurahan seharusnya berperilaku melayani, membantu dan terbuka kepada setiap masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi, bukan malah sebaliknya menghambat, mempersulit, berbelit-belit dan terbuka hanya untuk segelintir masyarakat yang mempunyai hubungan baik dengan aparatur itu saja ketika memberikan pelayanan administrasi.

Tugas pemerintah adalah mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal inilah yang menjadi alasan penting kehadiran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk melayani kepentingan masyarakat, jika pelayanan

yang diberikan itu ternyata tidak sesuai dengan harapan maka akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Perluasan fungsi pemerintah dilakukan untuk kesejahteraan rakyat dan menjalin hubungan yang lebih akrab dengan masyarakat. Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan pemerintah saat ini sebagaimana dikatakan Kurniawan dalam buku Lijan Poltak Sinambela adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

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. Kelurahan Pisang Candi merupakan salah satu instansi pemerintah yang pastinya memiliki tugas pelayanan publik. Kelurahan Pisang Candi terletak di wilayah Kecamatan Sukun, Kota Malang. Kelurahan ini terdiri dari 11 RW (Rukun Warga) dan 86 RT (Rukun Tetangga). Pisang Candi di pimpin oleh seorang lurah. Dalam megembangkan tugas sehari-harinya, lurah Pisang Candi dibantu oleh staf dengan jumlah personel 10 orang. Untuk mengurus administrasi kependudukan, masyarakat setempat bisa langsung datang ke Kelurahan Pisang Candi. Seperti yang kita ketahui kelurahan merupakan susunan terbawah dari pemerintah yang sering berhubungan secara langsung dengan masyarakat, jika

berhubungan dengan masyarakat pastinya masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik. Begitu juga halnya dengan Kelurahan Pisang Candi yang sudah terbiasa berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan masyarakat pasti ingin pelayanan yang terbaik. Berbagai pelayanan ada dalam Kelurahan Pisang Candi salah satunya adalah pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat keterangan tidak mampu atau yang sering disebut dengan SKTM merupakan surat yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan atau desa bagi keluarga miskin untuk mendapatkan kemudahan dalam kehidupannya baik di bidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini juga merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat, mengingat masih banyaknya masyarakat berpenghasilan di bawah rata-rata menyebabkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang sering menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan pelayanan lainnya seperti, beasiswa, raskin, bantuan program pemberdayaan masyarakat dari pemerintah pusat dan daerah lainnya.

Namun seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat mengenai kemerosotan profesionalisme dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal ini terbukti pada saat saya melakukan observasi di Kelurahan Pisang Candi dari tanggal 10 oktober 2022 sampai tanggal 13 oktober 2022 terdapat beberapa permasalahan yang membuat masyarakat merasa tidak puas dalam menerima pelayanan di Kelurahan Pisang Candi antara lain sebagai berikut :

1. Perilaku petugas yang kurang ramah dan tatacara pelayanan yang kurang baik didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.
2. Kurangnya penguasaan aparatur dalam mengoperasikan komputer sehingga membuat pembuatan surat-surat tersebut menjadi lambat.
3. Kurangnya komunikasi antar pegawai sehingga membuat tidak adanya kerjasama antara pegawai satu dan lainnya.

Sebagai penyedia pelayanan umum bagi masyarakat sudah sewajarnya Kelurahan Pisang Candi memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu memperbaiki kinerja pelayanan yang telah ada menjadi yang lebih baik lagi.

Oleh karena itu berdasarkan dengan permasalahan diatas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan cara medeskripsikan dan menganalisis tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Pisang Candi, Kecamatan Sukun, Kota Malang. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Pisang Candi, Kecamatan Sukun, Kota Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang judul penelitian ini adapun rumusan masalah yang diambil di dalam penelitian adalah :

Bagaimana pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Pisang Candi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Pisang Candi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaatnya adalah :

Dari Segi Teoritis

1. Memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.
2. Dijadikan referensi dalam dunia keilmuan terutama pelayanan publik di Kelurahan Pisang Candi.
3. Menambah wawasan dan menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

Dari Segi Praktis

1. Membantu pegawai kelurahan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerjanya.
2. Menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman.