



SKRIPSI

**TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN PELAYANAN PENERBITAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KANTOR KELURAHAN TANETE
KECAMATAN BULUKUMPA KABUPATEN BULUKUMBA**

OLEH:

A.MUSDALIFAH

B121 16 028

PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2020

HALAMAN JUDUL

**TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN PELAYANAN PENERBITAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KANTOR KELURAHAN TANETE
KECAMATAN BULUKUMPA KABUPATEN BULUKUMBA**

OLEH :

A.MUSDALIFAH

B121 16 028

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana
pada Program Studi Hukum Administrasi Negara**

PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

**TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN PELAYANAN PENERBITAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KANTOR KELURAHAN TANETE
KECAMATAN BULUKUMPA KABUPATEN BULUKUMBA**

Disusun dan diajukan oleh

**A.MUSDALIFAH
B121 16 028**

Telah Dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang Dibentuk
Dalam Rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana
Program Studi Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada Hari Senin, 18 Mei 2020
Dan Dinyatakan Diterima

Panitia Ujian

Ketua



**Prof.Dr.Abdul Razak,S.H.,M.H.
NIP.195710291983031002**

Sekretaris



**Ariani Arifin,S.H.,M.H.
NIP.198306052006042003**

**Ketua Program Studi
Hukum Administrasi Negara**



**Prof.Dr.Achmad Ruslan, S.H.,M.H.
NIP. 19570101 198601 1 001**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : A.Musdalifah
Nomor Induk : B121 16 028
Prodi : Hukum Administrasi Negara
Judul : Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian Skripsi.

Makassar, Februari 2020

Pembimbing I



Prof.Dr.Abdul Razak,S.H.,M.H.
NIP.195710291983031002

Pembimbing II



Ariani Arifin,S.H.,M.H.
NIP.198306052006042003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS HUKUM

Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10 Makassar 90245 Telp/Fax : (0411)584686,587219, E-mail:hukum@unhas.ac.id

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : A. MUSDALIFAH
N I M : B12116028
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Maret 2020



Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset
dan Inovasi

Prof. Dr. Hamzah Halim, SH., MH
NIP. 19731231 199903 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : A.Musdalifah
NIM : B121 16 028
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan
Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor
Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa
Kabupaten Bulukumba.

Bahwa benar ada karya Ilmiah Saya dan bebas dari Plagianisme (duplikasi).
Demikianlah Surat Pernyataan ini dibuat, jika dikemudian hari ditemukan bukti
ketidakaslian atas Karya Ilmiah ini maka Saya bersedia
mempertanggungjawabkan sesuai Peraturan Perundang-Undangan yang
berlaku.

Makassar, Mei 2020

Yang Bersangkutan


6000
RUPIAH
(A. Musdalifah)

ABSTRAK

A.MUSDALIFAH, (B12116028), “Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba”. Dibimbing oleh **Abdul Razak** selaku pembimbing I dan **Ariani Arifin** selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui syarat dan prosedur pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba. Dan Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini dilaksanakan di lingkup Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, dalam penelitian ini menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif, yaitu dengan menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan permasalahan dengan penyelesaiannya yang dikaji dan dianalisa, dikaitkan dengan teori-teori, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1).Persyaratan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, sudah sesuai dengan ketentuan surat edaran Bupati Bulukumba nomor 188.6/2658/Dinsos tentang langkah antisipasi pelaksanaan layanan jaminan kesehatan tahun 2019. Sedangkan secara garis besar prosedur dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah optimal, karena sudah sesuai dengan prosedur pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu yang telah ditetapkan oleh Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, yaitu terlebih dahulu melalui RW/Kepala Lingkungan, Kelurahan, dan Kecamatan. 2). Bahwa dalam pelayanan penerbitan SKTM Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabuapten Bulukumba, belum sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin.Hal ini dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang mampu secara finansial dapat menerima SKTM, padahal tujuan dari surat ini ialah untuk meringankan biaya pendidikan dan kesehatan masyarakat tidak mampu. Adapun permasalahan yang dihadapi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu, yaitu belum adanya payung hukum yang secara khusus mengatur tentang Penerbitan SKTM, misalnya Peraturan Daerah maupun dalam bentuk Standar Operasional Prosedur, serta masih adanya biaya dalam proses Administrasi, Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT. berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan, salam dan shalawat kepada junjungan besar Rasulullah SAW, sebagai nabi revolusioner yang membawa umatnya dari alam yang gelap gulita kealam yang terang benderang yang juga telah memperkenalkan kita kepada Islam agama “*rahmatan lilalamin*”. Adapun judul dari skripsi penulis yaitu **TINJAUAN YURIDIS PELAKSANAAN PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI KANTOR KELURAHAN TANETE KECAMATAN BULUKUMPA KABUPATEN BULUKUMBA**

Skripsi ini di susun sebagai salah satu persyaratan untuk dapat lulus dari Program Studi Hukum Administrasi Negara, dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan untuk kedua orang tua penulis, Ayahanda **A. Amir dan Ibunda Rosdiana**. Terima kasih yang sebesar-sebesarannya karena telah mendidik dan merawat penulis dari kecil sampai saat ini, mengajarkan kebaikan dan nilai kehidupan, dan selalu

menyertakan do'a dalam setiap sholatnya untuk kesuksesan penulis, hingga penulis bisa seperti saat ini dan menapaki jenjang pendidikan yang layak sampai saat ini. Terima kasih untuk setiap perjuangan dan semua usaha yang telah diberikan dari orang tua penulis, semoga ayahanda dan Ibunda penulis dirahmati oleh Allah SWT, Aamiin. Tidak lupa pula juga penulis ucapkan banyak terima kasih kepada **Hendrianto** yang merupakan pendamping yang luar biasa, yang senantiasa menjaga Penulis, menasehati, membimbing dan terus memberikan semangat, kerja keras, selalu bertawakkal, menjaga Penulis dengan do'a yang tak pernah putus. Kepada saudaraku **A.Evitriani dan A.Irfan S.Pd** terima kasih atas semangat, motivasi, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Serta keluarga besar **om, tante, sepupu dan kerabat serta sahabat dekat penulis** lainnya yang selalu memotivasi penulis agar segera menyelesaikan skripsi dengan cepat.

Selama Penyusunan skripsi ini , penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. Melalui kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih, doa dan rasa syukur kepada yang terhormat :

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta segenap jajarannya
2. **Prof. Dr.Farida Patittingi, S.H., M.Hum.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajaran wakil Dekan.

3. **Prof. Dr. Abdul Razak, S.H.,M.H.** selaku pembimbing I dan Ibu **Ariani Arifin S.H.,M.H.** selaku pembimbing II. yang telah membimbing, memberikan masukan dan bantuan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. **Prof. Dr. Achmad Ruslan, S.H., M.H. dan Ibu Dian Utami Mas Bakar, S.H., M.H.** selaku tim penguji Penulis, atas saran dan kritiknya sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Univeritas Hasanuddin, secara khusus Program Studi Hukum Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu, nasihat, arahan, selama proses perkuliahan dan bantuan – bantuan lainnya.
6. Seluruh Petugas Akedemik Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin serta civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang senantiasa melayani urusan administrasi dan bantuan – bantuan lainnya.
7. **Kepala Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba beserta seluruh staf** atas waktu dan kerjasama yang telah diberikan selama Penulis melakukan penelitian.
8. Kepala bagian Kesejahteraan Rakyat SEKDA Kota Makassar, bapak **H.Aswis Badwi,SE,M.Si beserta staf** yang senang hati menerima dan membagi ilmu selama proses magang Prodi HAN Tahun 2019

9. Sahabatku sekaligus teman jalanku, **Inthan, Suminarti, eyo, Ika, Tendri, Devi, Dini, Kiki, Felli, Sulfa, Suhrani**, atas doa, motivasi, semangat, bantuan yang begitu banyak pada saat susah, untuk Penulis.
10. Kepada teman-teman HAN Tahun 2016 dan Forum Mahasiswa Hukum Administrasi Negara (FORMAHAN).
11. Teman-teman KKN Universitas Hasanuddin Gelombang 102, Posko Desa Saukang Sinjai Timur (**Egi, Saif, Alif, Leksi, Dave, Erni, Nisa, dan wulan**) yang senantiasa bahu membahu, dan bekerja sama dalam menyukseskan kegiatan dan program kerja selama di lokasi KKN.
12. Seluruh teman-teman yang tidak sempat saya sebutkan satu per satu, atas doa dan dukungannya untuk Penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena kesempurnaan hanya milik dia sang Pencipta. Untuk itu penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat kekurangan. Penulis mempersilahkan kepada para pembaca untuk memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Ridho dan anugerah-Nya atas amalan kita serta kemudahan dalam melangkah menggapai cita dan cinta.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Mei 2020

Penulis,

A.MUSDALIFAH

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Pelayanan Publik dan AAUPB	13
1. Pengertian Pelayanan Publik	13
2. Standar Pelayanan Publik.....	16
3. Pengertian Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik	20
4. Substansi Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik	22
B. Surat Keterangan Tidak Mampu.....	25
1. Pengertian Surat Keterangan Tidak Mampu	25
2. Pelayanan Dokumen SKTM.....	27
3. Kriteria Miskin atau Tidak Mampu Secara Ekonomi	28
4. Dasar Hukum Surat Keterangan Tidak Mampu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32

A. Lokasi Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Jenis dan Sumber Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	36
A. Syarat dan prosedur pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.....	36
B. Pelaksanaan pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba	42
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah SKTM terbit tahun 2019	48
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Format SKTM.....	49
----------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan sehari-hari sangat berkaitan dengan pelayanan, karena pelayanan merupakan tugas utama dari sosok Aparatur dalam hal pemberian barang maupun jasa serta berhubungan langsung dengan masyarakat. Tugas utama ini telah dijelaskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pokok pelayanan terhadap masyarakat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial yang merupakan tanggung jawab Pemerintah, baik di pusat maupun di daerah.

Dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 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 dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan Pasal ini diatur dalam Undang-undang.

Dalam pasal tersebut, terlihat bahwa dalam kehidupan berbangsa dan bernegara kemakmuran rakyatlah yang diutamakan, yang menjadi tanggung jawab Pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, maka dalam melaksanakan tugasnya Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberikan perintah, tugas, dan wewenang kepada seluruh Aparatur Negara dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat melalui penyelenggaraan Pemerintah yang baik dan bertanggung jawab.

Selanjutnya, dalam Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan Pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara, yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Yang salah satu penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial diprioritaskan kepada mereka yang memiliki kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria masalah sosial yaitu masalah sosial kemiskinan.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani setiap kebutuhan yang diperlukan masyarakatnya diantaranya, dalam hal birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah sebagai pihak yang berkewajiban menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, harus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik oleh Lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dalam menjalankan proses pemberian pelayanan publik Pemerintah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau mudah, cepat, efisien, baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.¹

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan 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

¹Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta. hlm.11.

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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. Dan pelayanan publik tersebut tentunya haruslah transparan dan memiliki standar pelayanan yang jelas agar dapat di mengerti bersama. Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam meningkatkan kualitas dan mutu dari 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, hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 18 butir (e) dan

(f) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, dan memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Kebijakan Pemerintah melalui Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 hendaknya membawa angin segar untuk menghapus kegelisahan dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah karena masyarakat berhak mendapat tanggapan atas pengajuan yang diajukan.

Ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pelayanan Publik, misalnya pelayanan di tingkat Kelurahan. Diantaranya adalah pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Tidak Mampu adalah surat yang dibuat oleh pihak Aparatur Kelurahan. Aparatur Kelurahan bertugas melayani pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan atau diterbitkan bagi keluarga miskin atau keluarga tidak mampu dalam hal ekonomi, yang untuk meringankan biaya pendidikan di sekolah maupun di perguruan tinggi dan sebagainya.

Berdasarkan Pasal 3 Ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan, yang menjelaskan bahwa yang dimaksud Kelurahan adalah Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah Kecamatan yang di pimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali kota melalui camat.

Masih tingginya angka kemiskinan di Indonesia membuat masyarakat yang tidak mampu mengajukan permohonan untuk menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dengan harapan kebutuhan hidup mereka akan lebih dipermudah dengan penerbitan surat tersebut. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) itu sendiri ,merupakan surat yang dikeluarkan oleh Lurah kemudian yang diketahui oleh Camat kepada warga yang dikategorikan tidak mampu secara ekonomi yang mengajukan surat permohonan tersebut, dengan tujuan masyarakat yang tidak mampu secara ekonomi mendapat bantuan dari pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran untuk digunakan masyarakat tidak mampu secara ekonomi dalam memenuhi kebutuhan administrasinya dan memudahkan aktivitasnya.

Adapun prosedur pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan cara atau syarat yang harus dipenuhi oleh calon penerima Surat Keterangan Tidak Mampu dengan membawa beberapa dokumen, mengingat penerima layanan ini sebagian besar adalah

masyarakat miskin atau tidak mampu dalam hal ekonomi tapi fenomena yang terjadi di lapangan masih banyak masyarakat mampu secara ekonomi yang memanfaatkan SKTM untuk tujuan tertentu.

Dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin menjelaskan bahwa:

“Fakir miskin atau orang tidak mampu adalah orang yang sama sekali tidak mempunyai sumber mata pencaharian dan/atau mempunyai sumber mata pencaharian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar yang layak bagi kehidupan dirinya dan/atau keluarganya”.²

Peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, karena peneliti mengamati kegiatan pelayanan yang berlangsung, serta mendapatkan informasi langsung dari masyarakat bahwa dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak seluruhnya masyarakat yang digolongkan sebagai kategori tidak mampu secara ekonomi menerima Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), malahan adanya masyarakat yang dikategorikan mampu secara ekonomi juga bisa mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), mengingat mudahnya akses untuk mendapatkan surat ini karena tanpa melalui penelitian terlebih dahulu sebelum menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Sehingga surat ini dapat disalahgunakan oleh orang-

² Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin.

orang tertentu yang akibatnya dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak tepat sasaran. Selain itu di Kelurahan ini banyak masyarakat yang berpenghasilan minim di bawah satu juta sehingga mendorong warga untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu untuk membantu kebutuhan masyarakat dalam hal ekonomi.³

Selain dari hal tersebut, juga dilihat dari transparansi pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini masih memiliki kekurangan, yaitu masyarakat masih belum mengerti prosedur yang harus dipenuhi, disebabkan Aparatur penyedia Pelayanan tidak memberikan informasi secara jelas. Dan masyarakat memberikan biaya administrasi kepada pihak yang bertugas membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), di Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumba Kabupaten Bulukumba, ketidakjelasan biaya pembuatan SKTM ini mengakibatkan masyarakat merasa kebingungan sedangkan pada kenyataannya dalam pembuatan SKTM ini tidak dikenakan biaya atau gratis. Dari fenomena yang terjadi membuat masyarakat merasa tidak puas dan kecewa dengan pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah sebagai Aparatur penyedia pelayanan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Yuridis Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di**

³ Observasi di Kantor Kelurahan Tanete, Pada Hari Senin Tanggal 16 September 2019, pukul 09:15 Wita.

Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana syarat dan prosedur pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba ?
2. Bagaiman pelaksanaan pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penulis menjabarkan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui syarat dan prosedur pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan menjadi acuan, terutama mengenai masalah pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM).

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan manfaat untuk pihak-pihak yang bertanggung jawab terkait dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM).

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Ade Ilham Rangkuti (11110112001) mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas, dengan judul "*Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Kalumbuk Kecamatan Kuranji Kota Padang*" pada tahun 2016. Hasil penelitian yang didapatkan ialah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa ada 2 kriteria masyarakat yang dapat mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), yaitu masyarakat yang tidak mampu secara ekonomi dan masyarakat yang mampu.

2. Dalam administrasi penerbitannya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara terdapat ketidaksesuaian dengan beberapa asas yang terdapat dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik. Seperti kurangnya fasilitas yang terdapat di ruang tunggu kantor Kelurahan Kalumbuk.
3. Permasalahan yang dihadapi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), di Kelurahan Kalumbuk ialah bahwa, pendataan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja tidak sesuai dengan data yang ada pada Kelurahan, bentuk intervensi dari masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan pelajar yang akan mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak mendapatkan surat rekomendasi dari sekolah. Sedangkan dari pihak masyarakat permasalahan yang dirasakan adalah lamanya proses antri dalam pengurusannya, kurang baiknya fasilitas yang diberikan oleh pihak penyelenggara, dan adanya ketidaksamaan dalam perlakuan.

Dari pemaparan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ade Ilham Rangkuti dengan penelitian penulis ialah, terletak pada pokok pembahasan yang akan dikaji yaitu peneliti sebelumnya membahas

tentang kriteria dan kendala penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan tidak membahas prosedur dalam pokok pembahasannya sedangkan penelitian penulis, yang akan dikaji ialah syarat dan prosedur serta pelaksanaan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik Dan AAUPB

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, karena pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan disegala bidang, bahkan secara prinsip dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁴

Adapun pengertian Pelayanan Menurut Kotler dalam Sirajuddin dkk yang menyatakan bahwa:

"Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya pada suatu produk secara fisik".⁵

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih menyatakan bahwa:

⁴ Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.hlm. 137.

⁵ Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*.Setara Press.Malang.hlm.12.

“Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”⁶

Pengertian lain berasal dari Moenir menyatakan bahwa :

“Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”.⁷

Dari uraian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa, Pelayanan adalah setiap kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif saling berkesinambungan yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan suatu peralatan.

Istilah Publik sendiri menurut Lijan Poltak Sinambela menyatakan bahwa:

”Sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka memiliki”.⁸

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, istilah publik memiliki pengertian dan dimensi yang beragam, istilah publik sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut.

⁶Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta. hlm.2.

⁷ Moenir 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta. hlm .27.

⁸ Lijan Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi. Aksara Jakarta. hlm.5.

Dalam hal ini publik diartikan sebagai masyarakat penerima pelayanan publik.

Pelayanan Publik memiliki aspek yang “multi-dimensi”. Pelayanan Publik tidak hanya dapat didekati dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik saja. Tetapi juga melingkupi aspek ekonomi dan aspek sosial budaya secara integratif. Sehingga dari sekian banyak definisi yang ada, Sirajuddin dkk, menyimpulkan bahwa:

“hukum pelayanan Publik sebagai perangkat norma hukum tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang dituangkan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, yang mengikat pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dan warga negara sebagai penerima layanan publik secara keseluruhan dan dengan ancaman sanksi bagi pelanggar aturan tersebut”.⁹

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹⁰

Dari beberapa penjelasan pelayanan publik diatas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dituangkan

⁹ Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi .*Op.cit.* hlm.11-13.

¹⁰ Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

baik secara tertulis dan tidak tertulis oleh penyelenggara Negara dalam rangka mensejahterakan rakyat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan ancaman sanksi bagi pelanggar aturan tersebut.

2. Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dan kualitas telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia. Buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyediaan layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi, belum lagi dalam hal etika pelayanan, aparat penyedia pelayanan yang tidak ekspresif, dan tidak mencerminkan perilaku pelayanan yang baik. Untuk itu diperlukan standar pelayanan, karena standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pengertian standar pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa :

“Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.¹¹

Adapun yang dimaksud pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Sedangkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspez dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.¹²

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara yang masih berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya masih kurang memuaskan.

¹¹ Pasal 1 Ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

¹² Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.hlm.9-11.

Selain itu kualitas pelayanan publik yang diberikan Pemerintah, harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Josep M. Juran.
Kualitas sebagai kecocokan pemakaian (Pemenuhan harapan Konsumen).
- 2) Philip B. Crosby.
Kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.
- 3) W. Edward Dening.
Kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- 4) Taguchi.
Kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima. Selain kerugian-kerugian yang disebabkan intrinsik produk.¹³

Dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditetapkan Standar Pelayanan bahwa :

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan

¹³ Fandy Tjiptono. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset. Yogyakarta. hlm. 11.

4. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
5. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Sedangkan Standar Pelayanan Publik dalam Pasal 21 Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di maksud ialah sebagai berikut :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. sistem, mekanisme, dan prosedur
4. jangka waktu penyelesaian
5. biaya/tarif
6. produk pelayanan
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. kompetensi pelaksana
9. pengawasan internal
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. jumlah pelaksana
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian

13.pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

14.Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguguan dan

15.evaluasi kinerja pelaksana.

3. Pengertian Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik

Secara historis, konsep tentang Asas-asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik muncul pertama kali di Belanda pada saat orang-orang mencari sarana kontrol dan perlindungan hukum bagi rakyat dari tindakan kesewenang-wenangan pemerintah/penguasa. Tahun 1950 panitia de monchy di Belanda membuat laporan tentang Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB).¹⁴

Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjelaskan bahwa:

“Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik yang selanjutnya disingkat AUPB adalah prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan Wewenang bagi Pejabat Pemerintahan dalam mengeluarkan Keputusan dan/atau Tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan”¹⁵.

¹⁴ Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi .*Op.cit.* hlm.35.

¹⁵ Pasal 1 Ayat (17) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dibagi dalam kriteria eksternalitas, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antara hubungan kewenangan Pemerintah, kewenangan Pemerintah daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota, atau antar Pemerintahan Daerah yang saling terkait, tergantung dan sinergis.¹⁶

Sedangkan menurut Ridwan HR pemahaman mengenai AAUPB tidak hanya dapat dilihat dari segi kebahasaan saja namun juga dapat dilihat dari segi sejarahnya, karena asas ini timbul dari sejarah juga. Dengan bersandar pada kedua konteks ini, AAUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintah menjadi baik, sopan, adil, terhormat, bebas dari kedzaliman, pelanggaran peraturan tindakan penyalahgunaan wewenang, dan tindakan sewenang-wenang.

AAUPB merupakan konsep terbuka yang disesuaikan dengan ruang dan waktu dimana konsep itu berada. Berdasarkan penelitiannya, Jazim Hamidi dalam Ridwan HR menemukan pengertian AAUPB sebagai berikut :

- a. AAUPB merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan Hukum Administrasi Negara.

¹⁶ Siswanto sunarno. 2012. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Sinar Grafika. Jakarta.hlm.35.

- b. AAUPB berfungsi sebagai pegangan bagi pejabat administrasi negara dalam menjalankan fungsinya, merupakan alat uji bagi hakim administrasi dalam menilai tindakan administrasi negara (yang berwujud penetapan/beschikking), dan sebagai dasar penggugatan sebagai pihak penggugat.
 - c. Sebagian besar dari AAUPB masih merupakan asas-asas yang tidak tertulis, masih abstrak, dan dapat digali dalam praktik kehidupan dimasyarakat.
 - d. Sebagian asas yang lain sudah menjadi kaidah hukum tertulis dan terpecah dalam berbagai peraturan hukum positif. Meskipun sebagian dari asas itu berubah menjadi kaidah hukum tertulis, namun sifatnya tetap sebagai asas hukum.¹⁷
4. Substansi Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik

Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik merupakan konsep terbuka dan lahir dari proses sejarah. Oleh karena itu, terdapat rumusan yang beragam berkenaan substansi Asas-asas. Akan tetapi hanya Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) yang diatur dalam Pasal 10 Ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi pemerintahan yang digunakan Pemerintah sebagai acuan atau pedoman dalam menjalankan tugas sebagai Aparatur Penyedia Pelayanan yaitu sebagai berikut :

¹⁷ Ridwan HR. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta. hlm 234-235.

1. Asas kepastian hukum

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

2. Asas kemanfaatan

Yang dimaksud dengan “asas kemanfaatan” adalah manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: (1) kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; (2) kepentingan individu dengan masyarakat; (3) kepentingan Warga Masyarakat dan masyarakat asing; (4) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain; (5) kepentingan pemerintah dengan Warga Masyarakat; (6) kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang; (7) kepentingan manusia dan ekosistemnya; (8) kepentingan pria dan wanita.

3. Asas ketidakberpihakan

Yang dimaksud dengan “asas ketidakberpihakan” adalah asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan

Keputusan dan/atau Tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

4. Asas kecermatan

Yang dimaksud dengan “asas kecermatan” adalah asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan Keputusan dan/atau Tindakan sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

5. Asas tidak menyalahgunakan kewenangan

Yang dimaksud dengan “asas tidak menyalahgunakan kewenangan” adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.

6. Asas keterbukaan

Yang dimaksud dengan “asas keterbukaan” adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

7. Asas kepentingan umum dan

Yang dimaksud dengan “asas kepentingan umum” adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

8. Asas pelayanan yang baik

Yang dimaksud dengan “asas pelayanan yang baik” adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

1. Pengertian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh Lurah kemudian yang diketahui oleh Camat kepada warga yang dikategorikan tidak mampu secara Ekonomi yang mengajukan surat permohonan guna mendapatkan kemudahan

dalam berbagai layanan pemerintah, baik di bidang pendidikan, kesehatan, dan sebagainya khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu ini, banyak digunakan untuk keperluan mendapatkan beasiswa di sekolah ataupun di PTN (Perguruan Tinggi Negeri).

Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan suatu program yang telah diimplementasikan oleh Pemerintah Daerah dengan sistem pembiayaan dasar ditanggulangi bersama oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota guna membebaskan biaya kesehatan, pendidikan, sosial dan sebagainya bagi masyarakat miskin dan tidak mampu secara Ekonomi. Yang mana sasaran dari program ini adalah masyarakat miskin dan tidak mampu secara Ekonomi.¹⁸

Selain dari pada itu, Instansi Pemerintah Daerah yaitu Kelurahan merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang melaksanakan Pelayanan. Dalam Konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil setingkat dengan Desa. Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Kelurahan merupakan Instansi

¹⁸ Suprihniati."Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A.Wahab Sjahrani Kota Samarinda". Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 4. Nomor 2. Tahun 2014. hlm. 4-5.

yang memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).¹⁹

2. Pelayanan Dokumen Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Syarat Utama Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah berasal dari golongan kurang mampu atau tergolong miskin, adapun syarat pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu ialah sebagai berikut :

1. Surat Pengantar dari RT/RW
2. Kartu Keluarga (KK) asli dan fotocopy.
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotocopy.

Selain dari itu, adapun mekanisme / Prosedur Pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu, sebagai berikut :

1. Pemohon datang ke Kantor Kelurahan dengan membawa persyaratan lengkap.
2. Petugas memulai memproses berkas.
3. Jika berkas selesai, petugas mengajukan penandatanganan ke Lurah/Sekretaris Kelurahan.
4. Petugas melakukan registrasi dan penomeran surat.
5. Berkas diterimakan ke pada pemohon.²⁰

¹⁹ Farid Zaky Yopiannor. Aditiya Romadhan."Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya". Jurnal Ilmiah.Ilmu Administarsi Negara dan Ilmu Komunikasi. Vol. 3. Nomor 2. Oktober. 2017.hlm.33.

3. Kriteria Miskin atau Tidak Mampu Secara Ekonomi

Menurut Standar Badan Pusat Statistik (BPS) terdapat 14 kriteria seseorang tergolong miskin atau tidak mampu Secara Ekonomi sebagai berikut :

1. Luas lantai bangunan tempat tinggal kurang dari 8m² per orang
2. Jenis lantai tempat tinggal terbuat dari tanah/bambu/kayu murahan
3. Jenis dinding tempat tinggal dari bambu/ rumbia/ kayu berkualitas rendah/tembok tanpa diplester.
4. Tidak memiliki fasilitas buang air besar/ bersama-sama dengan rumah tangga lain.
5. Sumber penerangan rumah tangga tidak menggunakan listrik.
6. Sumber air minum berasal dari sumur/ mata air tidak terlindung/ sungai/ air hujan.
7. Bahan bakar untuk memasak sehari-hari adalah kayu bakar/ arang/ minyak tanah
8. Hanya mengkonsumsi daging/ susu/ ayam dalam satu kali seminggu.
9. Hanya membeli satu stel pakaian baru dalam setahun
10. Hanya sanggup makan sebanyak satu/ dua kali dalam sehari

²⁰<https://sipp.menpan.go.id/pelayanan-publik/jawa-timur/kota-madiun/pelayanan--surat-keterangan-tidak-mampu-sktm>. Diakses hari Rabu. Pada tanggal 16 Oktober 2019. Pukul 19:19 Wita.

11. Tidak sanggup membayar biaya pengobatan di puskesmas/
poliklinik
12. Sumber penghasilan kepala rumah tangga adalah: petani dengan luas lahan 500m², buruh tani, nelayan, buruh bangunan, buruh perkebunan dan atau pekerjaan lainnya dengan pendapatan dibawah Rp. 600.000,- per bulan
13. Pendidikan tertinggi kepala rumah tangga: tidak sekolah/ tidak tamat SD/ tamat SD.
14. Tidak memiliki tabungan/ barang yang mudah dijual dengan minimal Rp. 500.000,- seperti sepeda motor kredit/ non kredit, emas, ternak, kapal motor, atau barang modal lainnya.²¹

Selanjutnya Fakir miskin atau tidak mampu yang ditetapkan oleh Menteri Sosial RI Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin pasal 8 Ayat (1) menyatakan bahwa “Menteri menetapkan kriteria fakir miskin atau Tidak Mampu sebagai dasar untuk melaksanakan penanganan fakir miskin atau Tidak mampu”. Sehingga seseorang tergolong miskin atau tidak mampu menurut Keputusan Menteri Sosial Nomor

²¹<https://arsipskpd.batam.go.id/batamkota/skpd.batamkota.go.id/sosial/persyaratan-perizinan/14-kriteria-miskin-menurut-standar-bps/index.html>. Diakses hari Minggu. Pada tanggal 6 Oktober 2019. Pukul 13.28 Wita.

146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria Dan Pendataan Fakir

Miskin Dan Orang Tidak Mampu ialah :

1. Tidak mempunyai sumber mata pencaharian dan/atau mempunyai sumber mata pencaharian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar.
2. Mempunyai pengeluaran sebagian besar digunakan untuk memenuhi konsumsi makanan pokok dengan sangat sederhana.
3. Tidak mampu atau mengalami kesulitan untuk berobat ke tenaga medis, kecuali Puskesmas atau yang disubsidi pemerintah.
4. Tidak mampu membeli pakaian satu kali dalam satu tahun untuk setiap anggota rumah tangga.
5. Mempunyai kemampuan hanya menyekolahkan anaknya sampai jenjang pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama.
6. Mempunyai dinding rumah terbuat dari bambu/kayu/tembok dengan kondisi tidak baik/kualitas rendah, termasuk tembok yang sudah usang/berlumut atau tembok tidak diplester.
7. Kondisi lantai terbuat dari tanah atau kayu/semen/keramik dengan kondisi tidak baik/kualitas rendah.
8. Atap terbuat dari ijuk/rumbia atau genteng/seng/asbes dengan kondisi tidak baik/ kualitas rendah.
9. Mempunyai penerangan bangunan tempat tinggal bukan dari listrik atau listrik tanpa meteran.
10. Luas lantai rumah kecil kurang dari 8m²/orang dan
11. Mempunyai sumber air minum berasal dari sumur atau mata air tak terlindung/air sungai/air hujan/lainnya.²²

4. Dasar Hukum Surat Keterangan Tidak Mampu

- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin.

²² Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria Dan Pendataan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu.

- Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria Dan Pendataan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu.
- Surat Edaran Bupati Bulukumba Nomor 188.6/2658/Dinsos Tentang Langkah Antisipasi Pelaksanaan Layanan Jaminan Kesehatan Tahun 2019.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Guna memperoleh data dan informasi yang relevan maka penulis melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba. Penulis memilih lokasi ini sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu lokasi yang memiliki masalah terkait pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²³

Dalam hal ini populasi yang dipilih adalah seluruh perangkat daerah Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

²³Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif ,kualitatif, Dan R &D*. Alfabeta. Bandung.hlm.297.

2. Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik Purposive sampling yaitu sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan atau penelitian subjektif dari penelitian, jadi dalam hal ini peneliti menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat mewakili populasi.²⁴

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah 1 orang Kepala Kelurahan, 1 orang sekretaris kelurahan, dan 5 orang masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, Jadi jumlah keseluruhan sampel berjumlah 7 orang.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode hukum empiris. Kajian empiris adalah kajian yang memandang hukum sebagai kenyataan, mencakup kenyataan sosial, kenyataan kultur, dan lain-lain atau melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat. Sedangkan sumber data yang digunakan ialah sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Sumber data utama ini dicatat melalui catatan tertulis

²⁴ Burhan Ashshofa. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Rineka Cipta. Jakarta. hlm. 91-92.

yang dilakukan melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti yaitu masyarakat yang mengurus SKTM dan Pihak-pihak Kantor kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan-bahan laporan dan dokumen lain yang telah ada sebelumnya serta mempunyai hubungan erat dengan masalah yang di bahas dalam penelitian ini yaitu mengenai Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian pustaka (library research)

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui jalan membaca berbagai buku, majalah, Koran, jurnal ilmiah dan literature lainnya yang mempunyai keterkaitan dengan materi pembahasan.

2. Penelitian lapangan (field research)

Penelitian lapangan ini ditempuh dengan cara, pertama melakukan observasi, yaitu mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung dengan objek penelitian. Kedua dengan cara wawancara (interview) langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan atau sesuai dengan objek penelitian.

E. Analisis Data

Dalam penulisan ini, data primer maupun data sekunder yang diperoleh kemudian dikumpulkan, dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif, yaitu dengan menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan permasalahan dengan penyelesaiannya yang dikaji dan dianalisa, dikaitkan dengan teori-teori, peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selanjutnya penulis mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, artinya penulis menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian tentang syarat dan prosedur pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, dan pelaksanaan pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

A. Syarat Dan Prosedur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

1. Syarat Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Menurut Surat Edaran Bupati Bulukumba Nomor 188.6/2658/Dinsos tentang langkah dan antisipasi pelaksanaan layanan jaminan kesehatan tahun 2019 menjelaskan bahwa program layanan jaminan kesehatan adalah salah satu program pemerintah untuk membantu masyarakat yang berada dalam garis kemiskinan. Dengan hal tersebut, pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Lurah/Desa harus sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan mengacu pada ketentuan dasar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan program layanan Jaminan Kesehatan.

Adapun ketentuan yang dimaksud :

1. Pemberian surat keterangan tidak mampu untuk jaminan kesehatan harus berada pada data base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2019.
2. Bila tidak berada dalam Data Base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2019 tetapi memenuhi syarat sebagai penerima Jaminan Sosial Kesehatan, maka pemerintah setempat (Lurah/Desa) wajib melakukan verifikasi dan validasi ke tingkat bawah.
3. Jika dikemudian hari pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu, tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka Lurah/Desa yang memberikan Surat Keterangan Tidak Mampu siap bertanggung jawab, baik secara materiil maupun non materiil terhadap pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sesuai dengan kerugian negara yang ditimbulkan.
4. Surat edaran ini disampaikan ke Lurah/Desa diketahui camat untuk ditindaklanjuti dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada.
5. Surat edaran ini berlaku sampai dengan terbitnya surat edaran berikutnya.

Penjelasan ketentuan yang dimaksud pada poin pertama ialah bahwa Data Base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial adalah sistem data elektronik yang memuat informasi sosial, dan ekonomi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi nama dan alamat penerima bantuan sosial, baik rumah tangga, keluarga, maupun individu yang sudah diverifikasi dan divalidasi berdasarkan pada kriteria-kriteria sosial-ekonomi yang ditetapkan oleh pelaksana program sebagai salah satu program penanganan fakir miskin yang dilaksanakan oleh kementerian atau lembaga dan atau pemerintah daerah, baik yang menggunakan APBN maupun APBD.²⁵ Dalam hal ini, kriteria-kriteria yang dimaksud ialah sebagai berikut :

1) Peserta program keluarga harapan.

Merupakan program perlindungan sosial yang memberikan bantuan uang tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) dengan syarat dapat memenuhi kewajiban terkait kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial.

- a) Kriteria Komponen Kesehatan (Ibu hamil dan anak berusia 0-6 tahun).

²⁵ Keputusan Menteri Sosial Nomor 133/HUK/2019 Tentang Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Tahun 2019.

- b) Kriteria Komponen Pendidikan (anak sekolah dasar dan sederajat, anak sekolah menengah pertama dan sederajat, anak sekolah menengah atas dan sederajat serta anak usia 6-12 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 tahun).
 - c) Kriteria Komponen Kesejahteraan sosial (lanjut usia mulai dari 60 tahun dan penyandang disabilitas diutamakan penyandang disabilitas berat).²⁶
- 2) Penerima Raskin (beras untuk rumah tangga miskin).
 - 3) Penerima Jamkesmas/KIS yang di subsidi pemerintah.

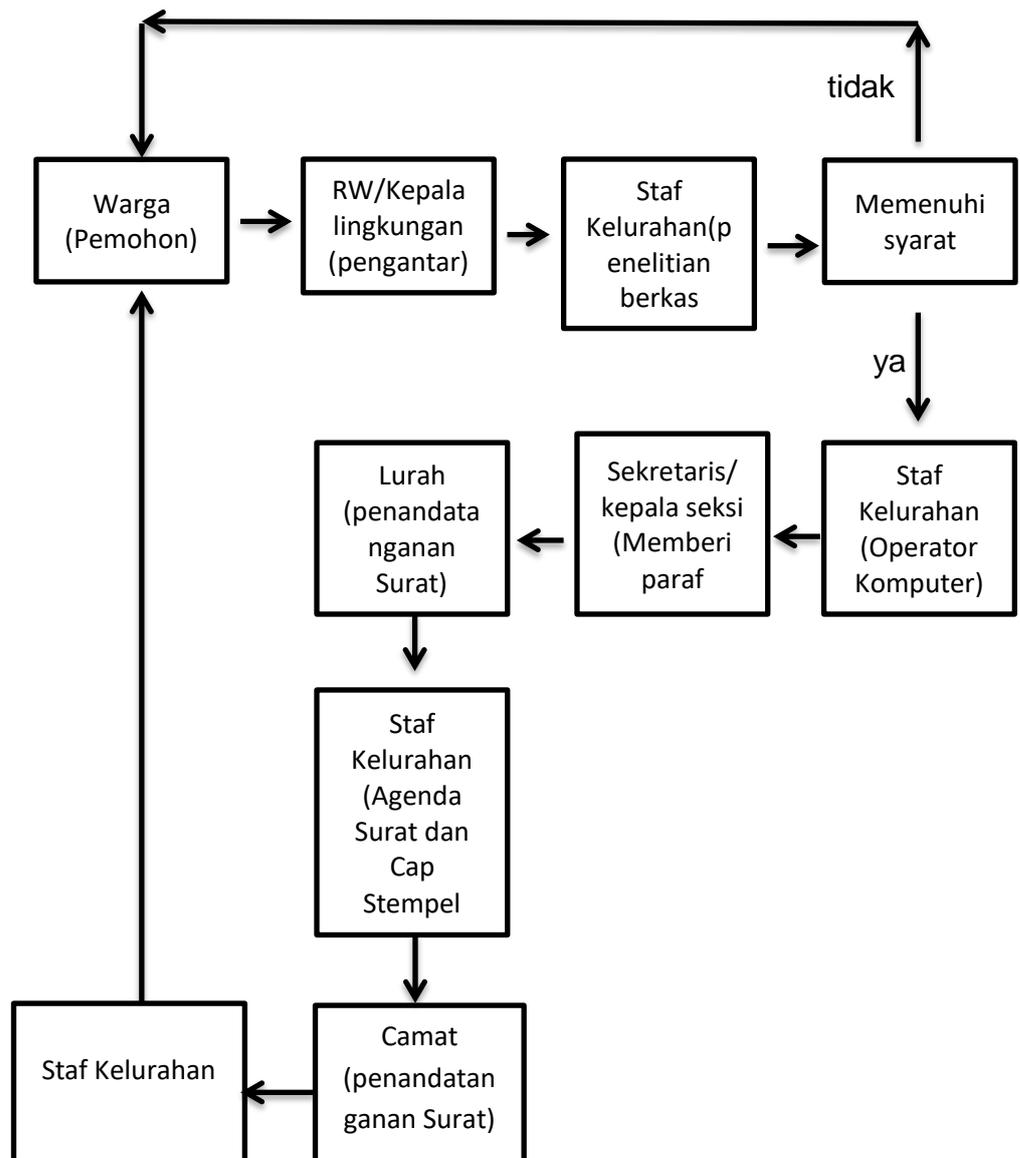
Selain ketentuan tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan Pejabat Kelurahan dan masyarakat setempat diperoleh data mengenai persyaratan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba untuk Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yaitu sebagai berikut :

- 1) Benar-benar orang tidak mampu secara Finansial
- 2) Masyarakat yang berada pada Data Base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2019.
- 3) Surat pengantar dari kepala lingkungan
- 4) Kartu Keluarga (KK)

²⁶ Pasal 5 Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan.

5) E-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik).

2. Prosedur/alur Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumba Kabupaten Bulukumba.



Berikut penjelasan prosedur pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di atas yaitu sebagai berikut :

1. Warga/Pemohon mengurus surat pengantar ke RW/Kepala lingkungan setelah itu pemohon melengkapi berkas seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP), dan syarat yang sudah dijelaskan sebelumnya.
2. Kemudian staf kelurahan melakukan penelitian berkas.
3. Jika memenuhi syarat lanjut ke tahap selanjutnya yaitu ke operator komputer untuk di buat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) , jika tidak di sarankan untuk melengkapi berkas.
4. Setelah itu, Sekretaris atau Kepala seksi memberi paraf.
5. Lurah menandatangani Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
6. ke staf kelurahan untuk diberi nomor surat (diagendakan) dan untuk diberi cap stempel.
7. Setelah itu di bawah ke camat untuk menandatangani SKTM tersebut.
8. Kemudian kembali ke staf kelurahan dan
9. Surat diberikan kepada Warga/pemohon.

Selain dari syarat dan prosedur Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Adapun fungsi dan manfaat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) secara finansial antara lain sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Tidak Mampu Untuk pendidikan, memberikan manfaat kepada Mahasiswa/Siswa yang tidak mampu untuk meringankan biaya pendidikan.
2. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Untuk Kesehatan, memberikan manfaat kepada masyarakat untuk meringankan biaya pengobatan.
3. Intinya bahwa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan/Desa yang diperuntukan bagi keluarga yang tidak mampu dalam masalah finansial, agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah baik dibidang Sosial, Kesehatan, prekonomian dan Pendidikan

B. Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat, dan sebagai salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh Aparatur pemerintah. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting, bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, khususnya kepentingan rakyat secara keseluruhan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Aparatur pemerintahan kepada

masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, adalah pelayanan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dalam memberikan pelayanan tersebut, dituntut adanya keseriusan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat, sedangkan Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, dan dokumen tersebut adalah berupa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Akan tetapi dalam memberikan pelayanan haruslah ada landasan atau pedoman yang dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Sedangkan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam

proses pelayanan. Sedangkan Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Menurut Adi Cahyadi Syarif menyatakan bahwa :

“Ya kami mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin, terutama prosedur dan persyaratan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), menurut saya mudah sehingga sangat membantu masyarakat , cukup hanya dengan membawa Surat pengantar dari kepala lingkungan, KK (Kartu Keluarga) dan E-KTP serta benar-benar orang tidak mampu, sasaran utama diterbitkannya surat ini hanya untuk membantu masyarakat miskin dalam berbagai layanan sosial.Sedangkan aturan tertulis penerbitan SKTM , hanya berupa surat edaran Bupati Bulukumba”.²⁷

Selain itu, ada beberapa pendapat Masyarakat yang merupakan narasumber peneliti di mana membahas mengenai pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

A.Evitirani menyatakan bahwa :

“Dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), prosedurnya menurut saya mudah tidak berbelit-belit, dan persyaratannya juga sangat tidak menyusahkan karena hanya dengan membawa surat pengantar dari kepala lingkungan kemudian Kartu keluarga (KK) dan Kartu tanda penduduk (KTP) , dan ditanya tujuan membuat SKTM untuk apa setelah itu saya langsung dibuatkan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan jika pak lurahnya ada dan tidak sibuk maka SKTM tersebut selesai dalam satu hari”.²⁸

²⁷ Hasil Wawancara dengan Kepala Kelurahan Tanete bapak Adi Cahyadi Syarif pada tanggal 17 Februari 2020.

²⁸ Hasil wawancara dengan A.Evitirani (masyarakat), pada tanggal 17 Februari 2020.

Sulfa menyatakan bahwa :

“Dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), syarat dan prosedurnya sangat mudah, yang penting syaratnya lengkap, kita sudah bisa dibuatkan Surat Keterangan Tidak Mampu”.²⁹

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa persyaratan dan prosedur surat keterangan tidak mampu mudah dipahami masyarakat, dan tidak berbelit-belit sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat, akan tetapi disisi lain dari segala kemudahan yang didapatkan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tersebut tidak tepat sasaran, karena orang mampu secara finansial dapat membuat surat keterangan tidak mampu untuk tujuan tertentu, yang tidak sesuai dengan surat edaran Bupati Bulukumba Nomor 188.6/2658/Dinsos tentang langkah dan antisipasi pelaksanaan layanan jaminan kesehatan tahun 2019. Selain itu adapun permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan penerbitan SKTM yaitu tidak adanya payung hukum yang secara khusus mengatur tentang Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) misalnya Peraturan Daerah. Dengan adanya Peraturan Daerah maka Dapat melindungi hak dan kewajiban manusia dalam masyarakat, dan menjaga keselamatan dan tata tertib masyarakat serta aparat pemerintah takut untuk mengambil kebijakan yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena setiap pelanggaran hukum ada sanksi bagi seseorang yang melanggar

²⁹ Hasil Wawancara dengan Sulfa (masyarakat), pada tanggal 18 Februari 2020

aturan tersebut, sehingga Peraturan Daerah itu penting khususnya Peraturan Daerah yang mengatur tentang penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Selain itu di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba juga tidak mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang khusus mengatur SKTM, hanya prosedur tetap (Protap) surat menyurat yang digunakan dalam surat menyurat atau pelayanan administratif.

Selain dari hal tersebut, adapun kepastian pelaksanaan layanan yang meliputi waktu pelaksanaan dan penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) serta biayanya, termasuk konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan. Mengenai jam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan biaya administrasi dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) serta waktu penyelesaian SKTM , adalah pada saat jam kantor hari Senin sampai Jum'at, mulai dari jam 08.00 –12.00 Wita untuk pelayanan, jam 12.00-13.00 Wita untuk istirahat kemudian mulai kembali 13.00-15.00. Wita Selain pada jam-jam tersebut, maka permohonan apapun tidak akan dilayani. Dan waktu penerbitan SKTM hanya 1 hari . Untuk lamanya pelayanan tergantung dari banyaknya jumlah pengguna pelayanan pada bagian tersebut . Apabila jumlah pengguna pelayanan banyak maka akan lama.

“Pelayanan SKTM itu menurut saya, ,yah Pokoknya datang itukan sudah ada dari 08.00-12.00 Wita trus 12.00-13.00 Wita istirahat

nanti dilayani lagi, dan SKTM bisa selesai hanya dengan 1 hari jika pak lurahnya ada dan tidak sibuk, tanpa di pungut biaya”.³⁰

Pernyataan lain juga diberikan oleh masyarakat lainnya. “Pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM), menurut saya kepastian waktu dalam pengurusan Cepat. asalkan lengkap mungkin 10 menit dan yang jelas ikuti jadwal pelayanan aja mba. Biaya administrasinya pun tidak ada (gratis), tapi jika ingin memberi tidak apa-apa juga sebagai tanda terima kasih”.³¹

Dari hasil wawancara di atas Penulis menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM), dalam hal kepastian waktu pelayanan, di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba sudah sesuai dengan jadwal pelayanan di kantor tersebut, sedangkan waktu penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) hanya 1 (satu) hari, adapun biaya administrasinya tidak di pungut biaya kecuali dari masyarakatnya sendiri yang ingin memberi, yang seharusnya, masyarakat harus mengetahui bahwa memberikan biaya administrasi seharusnya tidak dilakukan karena tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku walaupun pemberian itu hanya sebatas pemberian sukarela atau sebagai tanda terima kasih.

Selain dari hal tersebut, Sarana dan prasarana pendukung pelayanan juga diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana

³⁰ Hasil wawancara dengan Sudirman (masyarakat), pada tanggal 18 Februari 2020

³¹ Hasil wawancara dengan Nhr (masyarakat), pada tanggal 19 Februari 2020

pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pengguna layanan pada Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya diperuntukan bagi pengguna pelayanan tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan supaya penerima dan pemberi layanan sama-sama nyaman dalam memberikan dan menerima pelayanan.

“Sarana dan prasarananya masih kurang, seperti tempat parkir yang sempit, tidak ada papan informasi terkait dengan persyaratan pembuatan SKTM, serta tidak adanya papan struktur organisasi yang terpajang tapi bagus karena komputer sudah memadai dan kursi tunggu untuk masyarakat yang lumayan banyak”.³²

“Sarana dan prasarana yang ada di kantor ini sudah maksimal. Ditinjau dari Sarana pelayanan berupa berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang telah disediakan dalam rangka proses pelayanan, meliputi antara lain berbagai alat tulis kantor, fasilitas pengolahan data seperti komputer lengkap dan dilengkapi alat scan foto. Sedangkan sarana pendukungnya adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu, adanya sarana parkir walaupun sempit, jumlah staf yang memadai, ruang petugas pelayanan, dan toilet ”.³³

Dari Hasil Wawancara di atas tentang sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten

³² Hasil wawancara dengan Lukman (masyarakat), pada tanggal 20 Februari 2020.

³³ Hasil Wawancara Dengan Hj. Rosmaniar (Sekretaris Kelurahan Tanete) Pada tanggal 20 Februari 2020

Bulukumba, penulis menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba sudah bagus, hanya saja perlu untuk ditingkatkan lagi, keberadaan sarana dan prasarana yang berupa fasilitas yang diharapkan bisa menunjang kegiatan pelayanan publik, ternyata belum mampu sepenuhnya mendukung, dikarenakan adanya kondisi fasilitas yang belum memadai sehingga terjadi ketidakmaksimalan dalam pelayanan oleh Aparat, seperti untuk papan informasi pada bagian pelayanan, khususnya pelayanan tentang penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu belum ada, misalnya papan informasi tentang persyaratan penerbitan Surat Keterangan tidak mampu sehingga masyarakat merasa kebingungan ketika ingin membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Berikut adalah data penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba pada tahun 2019 :

Tabel 1. Jumlah SKTM Terbit 2019

No	Nama	Alamat	Pekerjaan	Tujuan
1	Evhy	Jl.Manggis	Mahasiswa	Kuliah
2	Sulfa	Jl. Kopi	Mahasiswa	Kuliah
3	Kamaruddin	Jl.Kemakmuran	Wiraswasta	Rumah sakit
4	Faizah	Biroro	Pelajar	Bantuan Dana
5	Inayah	Jl.Pepaya	Pelajar	Bantuan Sekolah
6	Tendri aben	Jl.Durian	Pelajar	Perlengkapan Berkas
7	Nur Inayah	Jl.Lada	Pelajar	Perlengkapan BPJS
8	Rizal said	Jl.Pahlawan	Pelajar	Kuliah

9	Asiratul hidayah	Jl.Kemakmuran	IRT	Berobat
10	Suryani	Jl.Manggis	IRT	Berobat
11	Abd.Rahman	Jl.Kopi	Wiraswasta	Perlengkapan BPJS
12	Akhmad	Jl.Nenas	Mahasiswa	Kuliah
13	Akhyar	Jl.Langsat	Mahasiwa	Kuliah
14	Rosdiana	Jl.Manggis	IRT	Perlengkapan BPJS
15	Naharia	JL.Lada	Wiraswasta	Berobat
16	Lukman	Jl.Mangga	Wiraswasta	Perlengkapan Berkas
17	Sudirman	Jl.Kelapa	Petani	Berobat
18	Norma	Jl.Nenas	IRT	Berobat
19	Ani	Jl.Langsat	IRT	Perlengkapan BPJS
20	Gusti	Jl.Kopi	Mahasiswa	Kuliah
21	Wati	Jl.Pepaya	IRT	Perlengkapan Berkas
22	Dammi	Jl.Cengkeh	Pedagang	Rumah sakit
23	Arni	Jl.Lada	Mahasiswa	Kuliah
24	Jumiati	Jl..Langsat	Mahasiswa	Berobat
25	Murni	Jl.Pendidikan	Mahasiswa	Kuliah
26	Sabe	JL.Durian	IRT	Berobat
27	Rais	Jl.Pembangunan	Pelajar	Bantuan Sekolah
28	Amir	Jl.Sadar	Petani	Perlengkapan Bpjs
29	Sulaiman	Jl.Cengkeh	Petani	Berobat

Sumber: Data SKTM terbit tahun 2019 di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumba Kabupaten Bulukumba.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang terbit tahun 2019 adalah 29 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), digunakan untuk berobat agar dapat meringankan biaya pengobatan. Yang rata-rata yang melakukan permohonan Surat keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah seorang wanita yang sudah berkeluarga.

Adapun format dari Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) itu sendiri menurut surat edaran Bupati Bulukumba nomor 188.6/2658/Dinsos tentang langkah antisipasi pelaksanaan layanan

jaminan kesehatan tahun 2019 Yang dijadikan pedoman dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sebagai berikut :

Gambar 1. Format SKTM

PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
KECAMATAN
DESA / KELURAHAN.....
Alamat

CONTOH FORMAT

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
Nomor :

Yang bertanda tangan di bawah ini Pemerintah Desa / Kelurahan :

Nama

Jabatan

Dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini adalah benar dari keluarga tidak mampu yang berdasarkan hasil dari pengamatan kami dengan kondisi yang ada di lapangan, bahwa yang bersangkutan layak diberikan Surat Keterangan Tidak Mampu, atas :

Nama

Tempat dan Tanggal lahir

Pekerjaan

Alamat

Nomor KK dan NIK

Dan apabila dikemudian hari terdapat tidak kesesuaian data dengan kondisi yang sebenarnya, saya siap menanggung segala akibat yang ditimbulkan yang disebabkan oleh dikeluarkannya Surat Keterangan Tidak Mampu ini.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui

Kepala Lingkungan / Dusun

Kepala Desa / Lurah

Mengetahui
Reg. Nomor

Camat

Dalam Pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Berikut faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba :

a. Faktor Pendukung

1. Sarana dan prasarana

Salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba adalah faktor sarana dan prasarana. Ditinjau dari sarana pelayanan berupa berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang telah disediakan dalam rangka proses pelayanan, meliputi antara lain berbagai alat tulis kantor, fasilitas pengolahan data seperti komputer lengkap dan dilengkapi alat scan foto. Sedangkan sarana pendukungnya adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu, adanya sarana parkir walaupun sempit, jumlah staf yang memadai, ruang petugas pelayanan, dan toilet. Walaupun masih ada terdapat kekurangan sarana seperti belum tersedianya papan informasi terkait pelayanan penerbitan SKTM khususnya papan informasi persyaratan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu.

b. Faktor penghambat

1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Optimalisasi sumberdaya manusia dan infrastruktur betul-betul menjadi komitmen pemerintah daerah, hanya saja komitmen pun hanya sebatas konsep sebagai sebuah tekad. Sumber daya

yang tersedia di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, belum sesuai dengan peraturan yang ada, karena pegawai kurang disiplin dalam memberikan pelayanan, seperti Pegawai sibuk mengurus urusan di luar kantor, dan petugas atau pegawai yang bersangkutan tidak ada ditempat pada saat jam kerja. Seharusnya penyedia pelayanan harus menyadari bahwa bukan masyarakat yang melayani tapi dilayani dengan rasa penuh tanggungjawab sebagai penyedia pelayanan.

Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Namun pada kenyataannya tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang. Untuk itu diharapkan semua pegawai/staf memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan di kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa.

Sumber daya manusia sangat penting, karena dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan jika dalam proses penataan organisasi sumber daya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi profesionalisme kerja. Seharusnya sumber daya yang tersedia mampu untuk menangkap 9 (Sembilan) prinsip pelayanan publik seperti profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, dan responsif, tentu saja itu

bukan pekerjaan yang mudah. Maka perlu meningkatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba yang harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

2. Faktor Aturan

Belum adanya aturan khusus yang mengatur tentang pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba sehingga dalam pelaksanaannya hanya surat edaran Bupati Bulukumba yang dijadikan acuan atau pedoman dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Faktor Kesadaran Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat, bahwa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) hanya untuk orang-orang atau masyarakat yang tidak mampu, hal tersebut terjadi karena masyarakat selalu memposisikan dirinya sebagai orang yang tidak mampu padahal masyarakat tersebut tergolong mampu secara finansial.

3. Faktor Budaya

Penggunaan jasa calo dikalangan masyarakat dipandang sebagai proses yang lumrah untuk dilakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan ilegal yang dipandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Hal tersebut dianggap sebagai tindakan korupsi dalam persepektif hukum, namun diterima masyarakat sebagai suatu yang normal dan wajar sebagai ucapan terima kasih.

Budaya penggunaan jasa calo tersebut akan semakin menjadi-jadi, ketika system yang memberikan persyaratan administrasi yang memicu terjadinya tindakan pungutan ilegal, transaksi tersebut akan dilakukan secara informal dan menjadi bagian budaya tahu sama tahu antara masyarakat dan pemerintah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Persyaratan pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, sudah sesuai dengan ketentuan surat edaran Bupati Bulukumba nomor 188.6/2658/Dinsos tentang langkah antisipasi pelaksanaan layanan jaminan kesehatan tahun 2019. Sedangkan secara garis besar prosedur dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah optimal, karena sudah sesuai dengan prosedur pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu yang telah ditetapkan oleh Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, yaitu terlebih dahulu melalui RW/Kepala Lingkungan, Kelurahan, dan Kecamatan.
2. Adapun Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, belum sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang mampu secara finansial dapat

menerima Surat Keterangan Tidak Mampu, padahal tujuan dari surat ini ialah untuk meringankan biaya pendidikan dan kesehatan masyarakat tidak mampu. Selain dari itu adapun permasalahan yang dihadapi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba tersebut, adalah belum adanya payung hukum yang secara khusus mengatur tentang penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu misalnya Peraturan Daerah maupun dalam bentuk Standar Operasional Prosedur serta masih adanya biaya dalam proses Administrasi, Di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba.

B. Saran

1. Sebaiknya Pemerintah menerbitkan Peraturan Daerah yang secara khusus mengatur tentang Surat Keterangan Tidak Mampu untuk menghadapi masalah – masalah yang timbul dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu.
2. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba, Sebaiknya Pihak Kantor Kelurahan membuat Standar Operasional Prosedur yang secara khusus mengatur tentang Surat Keterangan Tidak Mampu secara rinci, beserta syarat dan ketentuannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Burhan Ashshofa. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Rineka Cipta.

Fandy Tjiptono. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Lijan Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moenir H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Ridwan HR. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010 *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sirajuddin,Didik Sukriono, dan Winardi. 2012. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang : Setara Press.

Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Siswanto Sunarno. 2012. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta : Sinar Grafika.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, kualitatif, Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin.

Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan.

Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria Dan Pendataan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu.

Keputusan Menteri Sosial Nomor 133/HUK/2019 Tentang Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Tahun 2019

Surat Edaran Bupati Bulukumba Nomor 188.6/2658/Dinsos Tentang Langkah Antisipasi Pelaksanaan Layanan Jaminan Kesehatan Tahun 2019.

JURNAL

Suprihniati. *Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A. Wahab Sjahranie Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 4. Nomor 2. Tahun 2014.

Farid Zaky Yopiannor, Aditiya Romadhan, 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya*. Jurnal Ilmiah. Ilmu Administarsi Negara dan Ilmu Komunikasi. Vol. 3. Nomor 2. Oktober 2017.

INTERNET

<https://sipp.menpan.go.id/pelayanan-publik/jawa-timur/kota-madiun/pelayanan--surat-keterangan-tidak-mampu-sktm>. Diakses pada tanggal 16 Oktober 2019.

<https://arsipskpd.batam.go.id/batamkota/skpd.batamkota.go.id/sosial/per-syarat-perizinan/14-kriteria-miskin-menurut-standar-tps/index.html>. Diakses pada tanggal 6 Oktober 2019.

LAMPIRAN



BUPATI BULUKUMBA

Bulukumba, 25 Oktober 2019

Kepada
Yth. 1. Para Camat Se Kab. Bulukumba
2. Para Lurah / Desa Se Kab. Bulukumba
Di
Tempat

SURAT EDARAN

Nomor : 188.6/2658/ Dinsos

**TENTANG
LANGKAH DAN ANTISIPASI PELAKSANAAN LAYANAN JAMINAN KESEHATAN
TAHUN 2019**

Program layanan Jaminan Kesehatan adalah salah satu program pemerintah untuk membantu masyarakat yang berada dalam garis kemiskinan. Dengan hal tersebut, pemberian **SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU** yang dikeluarkan oleh Lurah / Desa harus sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan mengacu pada ketentuan dasar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan program layanan Jaminan Kesehatan.

Adapun ketentuan yang dimaksud :

1. Pemberian **SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU** untuk Jaminan Kesehatan harus berada pada data base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2019.
2. Bila tidak berada dalam data base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2019 tetapi memenuhi syarat sebagai penerima Jaminan Sosial Kesehatan, maka pemerintah setempat (Lurah / Desa) wajib melakukan verifikasi dan validasi sampai ke tingkat bawah.
3. Jika dikemudian hari pemberian **SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU**, tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka Lurah / Desa yang memberikan **SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU** siap bertanggung jawab, baik secara materiil maupun non materiil terhadap pemberian **SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU** sesuai dengan kerugian Negara yang ditimbulkan.
4. Surat edaran ini disampaikan ke Lurah dan Desa diketahui Camat untuk ditindaklanjuti dan dilaksanakan sesuai ketentuan yang ada.
5. Surat edaran ini berlaku sampai dengan terbitnya surat edaran berikutnya.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya .


BUPATI ✓
A.M. SUKRIA. SAPPEWALI

Tembusan :

1. Ketua DPRD Kab. Bulukumba
2. Wakil Bupati Kab. Bulukumba
3. Sekretaris Daerah Kab. Bulukumba
4. Dinas Kesehatan Kab. Bulukumba
5. RSUD Sultan Dg Radja Kab. Bulukumba
6. Pertinggal.



PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
KECAMATAN
DESA / KELURAHAN.....

Alamat :

CONTOH FORMAT

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
Nomor :

Yang bertanda tangan di bawah ini Pemerintah Desa / Kelurahan :

Nama :

Jabatan :

Dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut namanya di bawah ini adalah benar dari keluarga tidak mampu yang berdasarkan hasil dari pengamatan kami dengan kondisi yang ada di lapangan, bahwa yang bersangkutan layak diberikan **Surat Keterangan Tidak Mampu**, atas :

Nama :

Tempat dan Tanggal lahir :

Pekerjaan :

Alamat :

Nomor KK dan NIK :

Dan apabila dikemudian hari terdapat tidak kesesuaian data dengan kondisi yang sebenarnya, saya siap menanggung segala akibat yang ditimbulkan yang disebabkan oleh dikeluarkannya **Surat Keterangan Tidak Mampu** ini.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui

Kepala Lingkungan / Dusun

Kepala Desa / Lurah

Mengetahui

Reg. Nomor :

Camat.....

PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
KECAMATAN BULUKUMPA
KELURAHAN TANETE

Alamat : Jalan Kemakmuran No. G.45 Kelurahan Tanete

SURAT KETERANGAN

Nomor : 22 / KT/II/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ADI CAHYADI SYARIF, S.Sos.M.M**
Jabatan : LURAH

Menerangkan bahwa :

Nama : **A.MUSDALIFAH**
NIM : B12116028
Pekerjaan : Mahaiswa Unhas
Program studi : Hukum Administrasi Negara

Benar telah mengadakan penelitian skripsi pada Kantor Lurah Tanete pada Tanggal 17 Februari s/d 20 february 2020 dengan judul "Tinjauan yuridis pelaksanaan pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Kantor Lurah Tanete Kecamatan Bulukumpa Kabupaten Bulukumba"

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


Lurah Tanete
ADI CAHYADI SYARIF, S.Sos.M.M
NIP. 19790617 200801 1 017