

***KUALITAS PELAYANAN PEMERITAH DESA DALAM PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DESA TAWANGARGO KECAMATAN
KARANGPLOSO KABUPATEN MALANG***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Disusun Oleh:

CHRISTIN CLAUDIA BUNGA DJAMI

2018210116

***MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG***

2022

RINGKASAN

Lebih dari organisasi negara, kota telah berkembang pesat sehingga harus diamankan dan difungsikan untuk wilayah kekuatan yang serius untuk menjadi, bebas dan berbasis popularitas sehingga dapat menjadikan wilayah kekuatan utama bagi sebuah dalam melaksanakan pemerintahan dan peningkatan ke arah yang adil, makmur dan sejahtera. masyarakat sejahtera. Menyinggung Peraturan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kota, Pemerintah Kota sebagai komponen penyelenggara pemerintahan kota. Badan Permusyawaratan Kota dipercayakan untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan kepala kota dalam menyelesaikan kewajiban dan unsur Pemerintah Kota dan Badan Permusyawaratan Kota yang merupakan pengurus dan pendelegasian daerah setempat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan badan publik atau dalam organisasi pemerintahan, keberadaan badan publik atau yang sering disebut administrasi, sebenarnya merupakan pihak yang berkewajiban menawarkan jenis bantuan, perbaikan, dan penguatan terkait dengan pemenuhan kebutuhan daerah setempat. Dalam pergaulan ini, kualitas masing-masing pihak, baik otoritas publik maupun daerah, sama-sama akan memberikan gambaran bagaimana pelaksanaan administrasi publik itu selesai.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lebih dari organisasi negara, kota telah berkembang pesat sehingga harus diamankan dan difungsikan untuk wilayah kekuatan yang serius untuk menjadi, bebas dan berbasis popularitas sehingga dapat menjadikan wilayah kekuatan utama bagi sebuah dalam melaksanakan pemerintahan dan peningkatan ke arah yang adil, makmur dan sejahtera. masyarakat sejahtera. Menyinggung Peraturan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kota, Pemerintah Kota sebagai komponen penyelenggara pemerintahan kota. Badan Permusyawaratan Kota dipercayakan untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan kepala kota dalam menyelesaikan kewajiban dan unsur Pemerintah Kota dan Badan Permusyawaratan Kota yang merupakan pengurus dan pendelegasian daerah setempat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan badan publik atau dalam organisasi pemerintahan, keberadaan badan publik atau yang sering disebut administrasi, sebenarnya merupakan pihak yang berkewajiban menawarkan jenis bantuan, perbaikan, dan penguatan terkait dengan pemenuhan kebutuhan daerah setempat.

Dalam pergaulan ini, kualitas masing-masing pihak, baik otoritas publik maupun daerah, sama-sama akan memberikan gambaran bagaimana pelaksanaan administrasi publik itu selesai. Administrasi yang terjadi di instansi pemerintah seperti kantor kota, seharusnya dapat menawarkan jenis bantuan yang sama baik kepada orang miskin maupun orang kaya, karena kantor kota benar-benar berfungsi sebagai posisi administrasi untuk wilayah setempat. dan pelaksanaan latihan administrasi kota. Ada beberapa administrasi yang diberikan oleh pemkot

antara lain pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat Pernyataan Tidak Mampu ialah surat yang dibuatkan oleh pemerintahan setempat, dimana pemerintah kota sesuai dengan Peraturan No. Jangka panjang 2 adalah koordinator urusan pemerintahan dan kepentingan lingkungan daerah setempat dalam penyelenggaraan kewenangan umum Negara Kesatuan Republik Indonesia, alat kota bertanggung jawab melayani pembuatan SKTM, SKTM diberikan atau dibuat untuk keluarga kurang mampu yang mampu menekan biaya saat mencari pengobatan di klinik kesehatan, meskipun pernyataan ketidakmampuan terlalu sering digunakan untuk mengajukan keringanan pendidikan di sekolah dan universitas, menangani kebutuhan di bank dan dapat digunakan untuk mengelola perawatan Kesehatan Umum cakupan.

Tidak semua penduduk di kota Tawangargo dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari, apalagi untuk berobat, beberapa orang di kota ini justru merasa kesulitan untuk makan, dengan adanya Handicap Testament, masyarakat sekitar akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan. dan kesederhanaan dalam mendapatkan pelatihan. Surat Pernyataan Cacat (SKTM) merupakan salah satu jenis administrasi yang banyak disebut-sebut oleh masyarakat umum, mengingat masih banyaknya individu dengan gaji yang kurang dari ideal yang menyebabkan bukti tidak memiliki pilihan untuk sering menjadi salah satu Kebutuhan untuk mendapatkan berbagai administrasi, misalnya hibah, Raskin, bantuan program penguatan kelompok masyarakat dari pemerintah pusat dan berbagai kabupaten, yang terjadi di kota Tawang Argo. Sifat administrasi publik yang diberikan oleh pemerintah kota, khususnya Perjanjian Ketidakmampuan. Teknik pembuatan SKTM merupakan strategi atau syarat yang harus dipenuhi oleh penerima SKTM yang direncanakan dengan membawa beberapa laporan. Mengingat sebagian besar penerima bantuan ini adalah orang-orang yang tidak mampu,

namun keanehan yang terjadi di lapangan adalah masih banyak orang yang mampu yang memanfaatkan SKTM ini untuk tujuan tertentu. Dari satu sisi, masyarakat miskin tidak memiliki gambaran yang kabur tentang cara pembuatan SKTM, selanjutnya individu yang perlu menangani menyebabkan SKTM memiliki pandangan yang bingung dalam pembuatan surat ini, sehingga sangat menantang bagi masyarakat miskin yang berada di sangat membutuhkan, jika mereka melihat penyakit mereka sangat mengganggu, orang bingung karena mereka ingin meminta tanda. kemudian mengembalikannya ke kota.

Selain itu, sifat administrasi yang tidak menyenangkan menyebabkan individu merasa dihindari saat meminta administrasi. Perangkat kota harus memberikan kejelasan tentang strategi perakitan dengan cara yang baik ke daerah setempat, memperlakukan orang miskin dengan tepat dan tidak menyangkal karena kehadiran daerah setempat. Tanggapan warga setempat yang mendapat pengurusan di kantor Kelurahan Tawangarggo mengatakan, cara pembuatan SKTM sangat sederhana dan bisa dipertanggungjawabkan. Ada pegawai Pemkot Tawangarggo yang melayani pembuatan SKTM yang melakukannya dengan baik dan tidak membutuhkan investasi yang lama.

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan nomor 25 tahun 2009 tentang pemerintahan, maka administrasi negara dapat dipahami sebagai latihan atau lanjutan dari latihan umum untuk mengatasi masalah administrasi sesuai dengan pedoman hukum untuk setiap penduduk dan penduduk barang dagangan, administrasi, dan administrasi administrasi yang diberikan oleh organisasi administrasi publik. . Menurut Mindarti (2016), bantuan publik adalah komitmen otoritas publik untuk memenuhi hak-hak istimewa warganya. Untuk memenuhi kebebasan tersebut, otoritas publik mengeluarkan pedoman yang berbeda sebagai aturan dalam melaksanakan administrasi publik yang berkualitas. Salah satunya adalah pilihan Imam

Penguatan Perangkat Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang keseluruhan asas penyelenggaraan administrasi publik. Peraturan Nomor 13 Tahun 2011 tentang Perlakuan terhadap Orang Miskin. Pasal ayat (1) bahwa “Pendeta akan menetapkan standar bagi orang miskin sebagai alasan untuk menyelesaikan pengobatan orang miskin”. Orang miskin adalah orang-orang yang jelas-jelas tidak memiliki mata air pekerjaan atau berpotensi memiliki mata air usaha namun tidak dapat mengatasi masalah-masalah penting yang sah bagi keberadaan dirinya atau calon orang yang dicintainya. Mengingat pondasi di atas, penis tertarik untuk mengeksplorasi **“Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Tawangargo Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang”**, studi pada kantor Desa Tawangargo.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui judul dan menguraikan pada latar belakang, sehingga rumusan masalahnya yang akan dibahas pada riset ini adalah;

1. Bagaimana kualitas pelayanan pemerintah desa dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di desa Tawangargo?
2. Apa Sajakah Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pemerintah desa dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di desa Tawangargo?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada riset berikut mempunyai tujuan yang mana sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan pemerintah desa dalam pembuatan desa dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Tawangargo!

2. Mengetahui faktor penghambat proses pelayanan pemerintah desa dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa Tawangargo!

1.4. Manfaat Penelitian

Ada (2) manfaat pada riset berikut:

1. Manfaat Akademis

Akademis konsekuensi dari pemaparan ini harapannya bisa memberikan kemanfaatan sebagaimana karya ilmiah yang bisa memberikan majunya sebuah intelektual dan juga guna sebagai bahan informasi yang mampu memberikan para peneliti yang sesama.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis Pada dasarnya akibat dari penelitian ini adalah wajar sebagai bahan informasi dan pemikiran bagi pemerintah daerah sekitarnya, khususnya permintaan kepada Pemerintah Kota Malang dalam mendobrak pekerjaan kantor kelurahan Tawangargo selama waktu yang dihabiskan untuk membuat pernyataan tidak mampu

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah and Rozario, F. 2009. Influence of service and product quality towards customer satisfaction : A case study at the staff cafeteria in the Hotel Industry. World Academy of Science, Engineering and Technology 53, Malaysia
- Abubakar, Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran . Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.*
- Christian Gronroos. 1992. A service quality model and its marketing implications. European journal of marketing. Vol 18, no 4.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media*
- Mindarti, L. I. 2016. Manajemen Pelayanan Publik: menuju tata kelola yang baik. Malang: UB Press*
- Mulyadi. 2016. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.*
- Mustari, Mohammad. 2014. Nilai karakter refleksi untuk pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.*
- Moenir, 2001, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- Nasution 2021. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito*
- Moleong, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Miles, Huberman dan Saldana, 2014. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Kotler, Philip. 2002. Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Prentice Hall. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti, 2010. Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.*

Sinambela, 2011. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi). Jakarta: Bumi Aksara

Sureshchandar, Rajendran, & Anantharaman, 2002, "The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach", *Journal of Services Marketing*, Vol. 16 Iss 4 pp. 363 – 379

Sugiyono.2017. *Metode Penelitian , Kuntitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke-23.

Bandung:Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

UNDAN-UNDANG

Undang-undang No 6 tahun 2014 tentang Desa

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang penanganan fakir miskin

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

SKRIPSI

Rindu Garvera, R. 2018. Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawanan Kabupaten Ciamis. Jurnal. Ciamis.

INTERNET

<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan>, juni 2022