

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-undang Pelayanan Publik memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang seperti pada umumnya, karena undang-undang ini mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, juga memuat kepentingan rakyat, yakni bagaimana memberdayakan rakyat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik.

Selain itu juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat, karena lebih mendorong penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Dalam peraturan daerah Kabupaten Kebumen no 6 tahun 2019 tentang pelayanan publik, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya. Dalam organisasi sangat dibutuhkan pelayanan publik baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan.

Oleh karena itu, suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat harus memiliki dasar hukum yang kuat, seperti halnya

pembuatan SKTM. Pentingnya dasar hukum suatu pelayanan, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik.

Surat Keterangan Tidak Mampu adalah surat yang dibuat oleh pihak pemerintah desa, dimana pemerintah desa menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2 menyatakan penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, aparatur desa bertugas melayani pembuatan SKTM, dikeluarkan atau dibuat bagi keluarga miskin fungsinya untuk meringankan biaya ketika berobat di rumah sakit, selain itu surat keterangan tidak mampu juga seringkali digunakan untuk pengajuan keringanan pendidikan di sekolah maupun perguruan tinggi, mengurus keperluan di Bank serta bisa digunakan untuk mengurus Jaminan Kesehatan

Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa tujuan Nasional Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mewujudkan kesejahteraan bangsa. Dalam Pasal 34 Undang – Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia 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.

Menurut penjelasan pasal diatas terlihat bahwa dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, kemakmuran masyarakatlah yang paling diutamakan, bukan kemakmuran perorangan. Undang – Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara. Seharusnya di Indonesia tidak ada lagi masyarakat yang dikatakan tidak mampu dan anak terlantar yang terabaikan hak hidupnya. Kalaupun ada maka kewajiban negara melalui pemerintah untuk memperhatikan dan mensejahterakannya baik dalam jangka waktu pendek maupun dalam jangka panjang.

UU No 25 tahun 2009 tentang 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, bentuk pengaturan maupun dalam bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani setiap kebutuhan yang diperlukan masyarakatnya salah satunya dalam hal birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Akan tetapi, dalam penerapannya hal tersebut dilaksanakan dengan sebuah mekanisme yang kadang berbelit - belit dan cara yang tidak praktis. Sadar atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintahan yang kadang kala membingungkan masyarakat dalam pengurusan dikarenakan berbelit - belitnya pengurusan dan kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pengurusan berkas-berkas tersebut.

Era reformasi dewasa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, baik pelayanan dari pemerintah maupun pelayanan dari swasta. Meskipun pelayanan tersebut sudah berjalan puluhan tahun lamanya, namun pelayanan tersebut masih banyak mendapat keluhan dari masyarakat, keluhan tersebut salah satunya adalah minimnya fasilitas yang

diberikan dan lemahnya posisi tawar dari masyarakat akan hal tersebut sehingga membuat pelayanan di Indonesia masih memprihatinkan.

Meskipun telah mengalami beberapa perubahan yang dilakukan pemerintah, namun pelayanan publik di Indonesia masih dikatakan jalan ditempat. Aparatur negara tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan pada akuntabilitas, responsifitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel, responsif, adil, dan efisien tentunya menjadi dambaan oleh setiap masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik tersebut perlu transparan dan memiliki standar yang jelas agar bisa dimengerti bersama.

Didalam pembuatan SKTM ini diperlukan pengawasan yang ketat dari kepala dinas sosial ke pekerja yang bertugas menjalankan tugasnya dimana yang telah diatur oleh peraturan dinas sosial. Jika masyarakat yang mampu dapat membiayai kebutuhan kesehatan untuk berobat tetapi ada juga yang mendapatkan surat keterangan tidak mampu (SKTM) untuk berobat, ini merupakan salah satu kurangnya pengawasan dari Dinas Sosial tersebut, sehingga jika masyarakat lain mengetahuinya akan dapat menimbulkan permasalahan, padahal adanya SKTM diperuntukan bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan bantuan pemerintah. Pembuatan SKTM ini bisa dikatakan belum tepat sasaran yang dituju masih harusnya di lebih diawasi oleh pimpinan sehingga biaya pengobatan gratis hanya diperuntukkan pada masyarakat yang benar-benar bisa dikategorikan masyarakat miskin atau tidak mampu.

Prosedur pembuatan SKTM merupakan cara atau syarat yang harus dipenuhi oleh calon penerima SKTM dengan membawa beberapa dokumen. Kurangnya penyediaan akses informasi mengenai prosedur dan persyaratan pada kantor kelurahan sehingga masyarakat miskin belum mengetahui prosedur dalam pembuatan SKTM, akibatnya masyarakat yang ingin mengurus pembuatan SKTM merasa kebingungan. Pelayanan SKTM ini dinilai kurang efektif dan efisien karena masyarakat harus bolak-balik datang ke kantor kelurahan.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan pada Rabu 8 September 2021 di Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang mengenai data pelayanan SKTM dapat dilihat pada table berikut

Tabel 1.1 Data Kepemilikan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kelurahan Wonokriyo Tahun 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Target Pelayanan	Jumlah Pelayanan yang Terealisasi	Target Waktu Penyelesaian	Realisasi (Hari)
1.	2019	100	76	15 menit	2
2.	2020	100	69	15 menit	2
3.	2021	100	43	15 menit	2

Sumber : Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen thn 2021

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa realisasi pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) masih dibawah target yang telah ditentukan. Dilihat dari tahun 2019 sampai 2021 yang ditargetkan 100 orang kenyataannya tidak seperti yang diharapkan di Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen tidak hanya menyangkut bagaimana tercapainya target yang telah ditentukan, tetapi juga bagaimana bisa memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat .

Berdasarkan apa yang diuraikan diatas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti “Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen”.

## **B. Pembatasan Masalah**

1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan Di Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen.

2. Dimensi Waktu

Penelitian ini dilakukan didasarkan pada tahun 2019/2022

3. Dimensi Studi

Dimensi Studi : Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan pembuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen.

**C. Perumusan Masalah**

Bagaimana Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

D.1 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan Gombang Kabupaten Kebumen

D.2 Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memperluas pemahaman keilmuan dalam disiplin ilmu-ilmu sosial khususnya ilmu administrasi negara.

2) Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi Kantor Kelurahan Wonokriyo Kecamatan gombang kabupaten kebumen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.