

**PENANGANAN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU  
(SKTM) PADA KANTOR KELURAHAN BENOA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Luh Ayuning Asri Astari  
NIM 1915713101**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**PENANGANAN PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU  
(SKTM) PADA KANTOR KELURAHAN BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh  
Ni Luh Ayuning Asri Astari  
NIM 1915713101**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Ayuning Asri Astari  
NIM : 1915713101  
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“PENANGANAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)  
PADA KANTOR KELURAHAN BENOA”**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, Agustus 2022  
Yang menyatakan,



Ni Luh Ayuning Asri Astari  
NIM 1915713101

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

**“PENANGANAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)  
PADA KANTOR KELURAHAN BENOA”**

2. Penulis

a. Nama : Ni Luh Ayuning Asri Astari

b. NIM : 1915713101

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

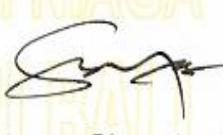
Badung, Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dra. Ni Ketut Narti, MM.  
NIP. 196212311994032003

  
I Wayan Siwantara, SE, M.M.  
NIP. 196503071992031002

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### “PENANGANAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) PADA KANTOR KELURAHAN BENOA”

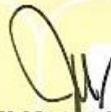
Oleh:

(Ni Luh Ayuning Asri Astari)

NIM 1915713101

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



**Dra. Ni Ketut Narti, MM.**

NIP. 196212311994032003

Penguji I



**Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M. Hum**  
NIK. 202111011

Penguji II



**I Gede Iwan Suryadi, SE., MM**  
NIP. 198003052008121001

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua



**Dr. I Ketut Santra, M.Si**  
NIP. 196710211992031002

Badung, 29 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



**I Made Widiantera, S.Psi., M.Si.**  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa”** tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini tidak akan bisa terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir ini. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan segala fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

4. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM. selaku Dosen Pembimbing I dalam pengerjaan Tugas Akhir ini telah memberikan arahan serta waktu untuk membimbing penulis dari mulai penyusunan hingga laporan ini selesai tepat pada waktunya.
5. Bapak I Wayan Siwantara, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
6. Segenap dosen pengajar dan staff Jurusan Administrasi Niaga politeknik Negeri Bali atas ilmu yang telah diberikan.
7. Bapak I Wayan Karang Subawa, S.Pd. MAP selaku Lurah Benoa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kelurahan Benoa.
8. Ibu Ni Komang Tuty Lestari, SE selaku Kepala Seksi Sosial (Kesra) beserta seluruh rekan-rekan staff Lurah Benoa yang sudah membimbing, berbagi ilmu serta banyak membantu penulis selama masa Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kelurahan Benoa.
9. Keluarga dan teman-teman yang mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas masukan, saran dan bantuan selama penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penulisan Tugas Akhir ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan wawasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik

dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun diluar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2022

Penulis

## **ABSTRAK**

Kantor Kelurahan Benoa yang berada di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung merupakan salah satu sektor instansi pemerintahan daerah yang diberikan akses untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang bersifat administrasi publik, yaitu pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap Warga Negara Indonesia, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan mendapatkan mendapatkan bantuan dari Pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Penanganan pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa masih ada kendala dalam penanganannya dimana saat masyarakat yang masih belum paham bagaimana alur atau langkah-langkah saat pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

**Kata Kunci:** Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Penanganan, Pelayanan, Prosedur, Administrasi Publik

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Pokok Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>E. Metode Penelitian.....</b>	<b>5</b>
1. Lokasi Penelitian.....	5
2. Objek Penelitian.....	5
3. Data Penelitian .....	6
a. Jenis Data Penelitian .....	6
b. Sumber Data Penelitian .....	6
c. Teknik Pengumpulan Data.....	7

4. Teknik Analisis Data .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
<b>A. Administrasi Publik.....</b>	<b>10</b>
<b>B. Pelayanan Publik.....</b>	<b>11</b>
<b>C. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).....</b>	<b>17</b>
<b>D. <i>Flowchart</i>.....</b>	<b>20</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
<b>A. Sejarah Kantor Kelurahan Benoa .....</b>	<b>23</b>
<b>B. Bidang Layanan .....</b>	<b>28</b>
<b>C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan Kantor Kelurahan Benoa .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
<b>A. Kebijakan Perusahaan .....</b>	<b>39</b>
<b>B. Analisis dan Interpretasi Data.....</b>	<b>44</b>
<b>1. Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa. ....</b>	<b>45</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>50</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Benoa .....	30
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> penanganan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). .....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol <i>Flowchart</i> .....	22
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3 Contoh Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Lampiran 4 Buku Registrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Lampiran 5 Buku Profil Kelurahan Benoa Tahun 2021

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan Publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sebagai suatu negara yang maju, Indonesia harus memprioritaskan pelayanan publik sebagai sektor ataupun bidang yang perlu ditingkatkan. Dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia penyelenggaraan pelayanan publik harus berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik, karena kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan dari pelayanan yang diberikan.

Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya terus mengalami pembaharuan. Hal ini dikarenakan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan selalu adanya perubahan di dalam pemerintah. Penyelenggaraan dalam pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang pelayanan publik, ini dimaksudkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah.

Kelurahan merupakan salah satu sektor instansi pemerintah daerah yang diberikan akses untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang bersifat administrasi publik, yaitu pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap Warga Negara Indonesia.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis pelayanan yang dikeluarkan oleh Lurah dan kemudian yang diketahui oleh Camat kepada warga miskin atau kurang mampu yang mengajukan surat permohonan tersebut, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan mendapatkan bantuan dari pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini bukanlah merupakan suatu bentuk produk hukum, namun hanya bersifat pengantar dari lurah yang selanjutnya diketahui oleh camat yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya, seperti mendapatkan beasiswa, bantuan pembayaran UKT, pelayanan di rumah sakit dan kebutuhan-kebutuhan lainnya untuk mempermudah masyarakat kurang mampu tersebut.

Kantor Kelurahan Benoa merupakan salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung sebagai

perangkat daerah sekaligus penyelenggara urusan pemerintah yang dilimpahkan oleh kecamatan sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan perundang-undangan. Proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Benoa dapat dilihat dari staf atau pegawai sebagai pemberi layanan pada kantor Kelurahan Benoa.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAM/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dikeluarkannya kebijakan tersebut bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah agar setiap instansi dapat melaksanakan kebijakan tersebut sehingga menciptakan pelayanan prima dan profesional.

Namun dalam setiap penanganan pelayanan publik pada setiap instansi pasti tentunya masih terdapat permasalahan yang tidak bisa dihindari. Seperti di Kantor Kelurahan Benoa, masih memiliki beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di setiap prosesnya. Masalah tersebut mengenai waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan petugas yang memberikan pelayanan. Hal tersebut yang membuat pelayanan

publik di Kantor Kelurahan Benoa masih kurang dapat berjalan secara optimal.

Dalam uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan judul di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimanakah Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Untuk mengetahui bagaimana Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa”.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mengaplikasikan teori yang didapat selama menempuh dibangku perkuliahan, sehingga nantinya

dapat diterapkan pada dunia kerja atau industri. Serta bisa memberikan informasi yang lebih luas kepada mahasiswa yang berkaitan dengan bidang yang diteliti dan memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Benoa.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan pengetahuan kepada pembaca dan dapat dijadikan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali mengenai permasalahan dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi Kantor Kelurahan Benoa

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran untuk perbaikan di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Benoa.

## **E. Metode Penelitian**

1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Benoa, yang berlokasi di Jalan Praja Sentral, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah “Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat

Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa.”.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data Penelitian

Menurut Sandu Siyoto (2015:68) “Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka”. Dalam penelitian ini, data tersebut diperoleh melalui wawancara, observasi, standar pelayanan, kebijakan pelayanan, serta sejarah Kantor Kelurahan Benoa.

#### b. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

##### 1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) “Data primer yaitu sumber data yang langsung diberikan data kepada pengumpulan data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Penelitian menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informasi mengenai topik penelitian sebagai data primer”. Dalam hal ini, peneliti memperoleh dan mengumpulkan data dengan melakukan observasi dan wawancara mengenai penanganan pelayanan publik dalam pembuatan Surat

Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Kelurahan Benoa.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) “Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Peneliti memperoleh data sekunder melalui sejarah Kantor Kelurahan Benoa, literatur, dan jumlah ilmiah yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) “Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain”. Dalam hal ini, peneliti mengamati langsung kegiatan Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa selama peneliti melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang berlangsung selama (3) bulan, dari bulan Januari-April 2022.

## 2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:243) “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan”. Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur. Dalam wawancara ini, peneliti memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada staff pada Kantor Kelurahan Benoa.

## 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014:240) “Dokumentasi merupakan catatan peristiwa berupa gambar, tulisan, rekaman, dan karya monumental”. Peneliti memperoleh dokumentasi berupa buku profil, gambar sarana dan prasarana penunjang Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa.

#### 4. Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan maka akan dianalisis dengan teknis analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:244) “Analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menggambarkan permasalahan yang ada dengan menguraikan keterangan-keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk uraian-uraian”. Dalam hal ini peneliti memaparkan data-data yang diperoleh mengenai Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa dalam bentuk uraian.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat disimpulkan yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan bagi keluarga miskin (Gakin) untuk mendapatkan kemudahan dalam kehidupannya baik kesehatan, perekonomian, dan Pendidikan. Dalam memberikan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kantor Kelurahan Benoa memiliki standar penanganan pelayanan yaitu masyarakat yang akan mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) membawa surat keterangan atau formulir dari Kepala Lingkungan yang sudah ditandatangani Kepala Lingkungan, fotocopy Kartu Keluarga dan fotocopy KTP ke Kasi Sosial (Kesra) di Kantor Kelurahan Benoa, selanjutnya adanya pengecekan pada berkas-berkas tersebut, setelah lengkap berkas tersebut akan di registrasi dan diberikan

nomor pada buku registrasi dan diberikan cap Kelurahan pada Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang telah diserahkan dan selanjutnya berkas tersebut diserahkan kepada Lurah untuk ditandatangani. Setelah itu maka pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sudah selesai dan petugas pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kepada masyarakat.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Benoa yaitu :

1. Agar penandatanganan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak memerlukan waktu yang lama dikarenakan kendala Lurah tidak berada di kantor saat masyarakat mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tersebut dalam standar pelayanan yang ada, jadi Lurah harus lebih sering mengecek lagi janji atau ada surat pelayanan yang diajukan oleh masyarakat agar proses pelayanan bisa lebih cepat ditangani.
2. Dalam kendala yang masih belum dipahami oleh masyarakat bagaimana alur saat mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) belum memenuhi persyaratan berkas-berkas seperti tidak membawa surat keterangan dari Kepala

Lingkungan, fotocopy KTP, dan fotocopy Kartu Keluarga sehingga menghambat proses penanganannya, jadi sebaiknya masyarakat diberikan informasi atau himbauan dari Kantor Kelurahan Benoa melalui Kepala Lingkungan masing-masing yang nantinya informasi tersebut akan diberitahukan secara langsung atau melalui pesan digital, sehingga harapannya seluruh masyarakat dapat mengetahui informasi mengenai pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk mempermudah proses penanganannya.

3. Sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Benoa harusnya ada pembenahan seperti papan informasi kehadiran Lurah dan Sekretaris Lurah yang sudah lama rusak harus segera diperbaiki, untuk membantu masyarakat mengetahui adanya Lurah dan Sekretaris Lurah di Kantor saat akan melakukan pelayanan.
4. Untuk dapat meningkatkan produktifitas karyawan dalam melayani masyarakat, sebaiknya ditambahkan komputer pada ruangan yang sudah bisa disambungkan dengan jaringan *internet* yang ada di Kantor Kelurahan untuk mempermudah proses pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik Bandung: Alfabeta.*
- Ratnasari, Ayu. 2020. "Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kertanegara". *eJurnal Ilmu Pemerintahan, 2020,8 (4): 213 – 226.*
- Repository. UIN. 2018. "Pengertian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)". [http://repository.uin-suska.ac.id/12298/6/6.%20BAB%20I\\_2018187ADN.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/12298/6/6.%20BAB%20I_2018187ADN.pdf). (Diakses 24 Mei 2022)
- Revida, Erika, dkk. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Risna. 2018. "Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir)". *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*. Vol. 5, No.1, pp 1-10.
- Setiawan, Roni. 2017. *Teknik Pemecahan Masalah Dengan Rgoritma dan Flowchart*. Bandung: Lentera ilmu Cendekia.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin.
- Undang-Undang Rakyat Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.