

BAB IV

PENUTUP

A . Kesimpulan

Dari penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat menguraikan beberapa kesimpulan, diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kecamatan Tambang menggunakan prosedur tetap (Protap) pelayanan administrasi dan surat menyurat masyarakat, dari prakteknya belum sesuai, jika di sandingkan dengan asas-asas yang berada didalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu tentang Pelayanan Publik. seperti halnya, Keprofesionalan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta kepastian hukum, Masih kurangnya Pelayanan Publik yang dirasakan oleh masyarakat yang mengurus surat menyurat dikantor Kecamatan Tambang khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu tidak seharusnya terjadi, karna masyarakat harusnya merasa nyaman pada saat dilayani oleh petugas administrasi dalam proses itu. Kurangnya pelayanan tersebut dikarenakan para pihak penyelenggara Pelayanan Publik masih mementingkan keberhasilan suatu program yang diberikan oleh Pemerintah, tetapi mengabaikan pelayanan kepada masyarakat. Yang mana pemberi layanan hanya terpaku pada penghargaan dari atasannya apabila mampu melaksanakan perintah dengan baik, tetapi mengorbankan

masyarakat pada proses tersebut, yang seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang efektif dan prima.

2. Kendala dalam prosedural Pelayanan Publik terhadap penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Tambang tersebut yaitu belum adanya payung hukum yang secara khusus mengatur tentang penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu(SKTM), baik itu dari Peraturan Daerah (PERDA), ataupun SOP yang telah ditetapkan . Selain itu kendala yang muncul juga dirasakan bagi pihak penyelenggara Pelayanan Publik. Kendala yang dihadapi oleh petugas Kecamatan yaitu, bentuk intervensi dari masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu(SKTM), pelajar yang akan melakukan pengajuan permohonan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu tidak membawa surat rekomendasi atau surat pengantar. Sedangkan dari pihak masyarakat kendala yang dirasakan yaitu kurang memadainya fasilitas yang diberikan oleh pihak penyelenggara, adanya ketidaksamaan dalam perlakuan yang diberikan, kurang profesionalnya pihak penyelenggara Pelayanan Publik, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

B . Saran

Dari permasalahan yang diuraikan diatas, maka disini Penulis akan memberikan saran bagi pegawai kantor Kecamatan Tambang maupun jajaran yang terkait untuk mengatasi permasalahan Pelayanan Publik terutama mengenai penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu. Diharapkan kedepannya akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan Pelayanan Publik mengenai surat menyurat masyarakat terutama terhadap penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Tambang, seharusnya pegawai Kecamatan lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana. Dan juga lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memadai. Serta dalam memberikan pelayanan agar lebih ikhlas dan sadar bahwa sebagai abdi masyarakat, sudah sepantasnya memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan kepihak Kecamatan.
2. Untuk menghadapi kendala-kendala yang muncul dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu, sebaiknya Pemerintah menerbitkan Peraturan Daerah atau "(PERDA)" secara khusus mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut, serta memiliki payung hukum yang lebih jelas. Dalam melaksanakan Pelayanan Publik mengenai penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut, sebagai pihak penyelenggara Pelayanan harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar masyarakat merasa telah terpenuhi haknya sebagai warga negara. Tidak hanya pada administrasi surat menyurat saja tapi, juga dalam sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut.