

**PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENERBITAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KECAMATAN TAMBANG
KABUPATEN KAMPAR, RIAU**

SKRIPSI

Oleh :

**NATASIA
1710112156**

Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara (PK V11)



Pembimbing :

Dr. Anton Rosari, S.H., M.H

Hendria Fithrina, SH.MH.

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

**PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENERBITAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KECAMATAN TAMBANG
KABUPATEN KAMPAR, RIAU**

(Nama : Natasia, BP : 1710112156, Hukum Administrasi Negara, Fakultas
Hukum Universitas Andalas, 85 Halaman)

ABSTRAK

Tujuan didirikannya Republik Indonesia yaitu untuk memajukan kesejahteraan bangsa. Di dalam Undang-undang Dasar Pasal 34 menyatakan bahwasannya kesejahteraan masyarakat lah yang paling diutamakan, bukan kemakmuran seseorang saja. Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu ini peran Pelayanan Publik sangat jelas terlihat karna jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah. Masih adanya kecenderungan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Pada penelitian yang dilakukan, Penulis mendapatkan jawaban bahwa Pelayanan Publik terhadap penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Tambang belum memenuhi asas-asas Pelayanan Publik sebagaimana yang diatur di dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan ini juga belum memenuhi standar Pelayanan Publik, seperti dalam hal kepastian hukum, keprofesionalan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Sedangkan, permasalahan yang dihadapi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu juga dirasakan oleh pihak penyelenggara Pelayanan Publik yaitu seperti pihak Kecamatan selalu mendapatkan desakan dari warga yang mengurus surat menyurat terutama Surat Keterangan Tidak Mampu, dan adapun bagi pelajar yang mengajukan surat menyurat untuk keperluan administrasi di sekolah/ atau dikampus khususnya mengenai penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak membawa rekomendasi atau surat pengantar. Disamping itu dipihak masyarakat permasalahan yang dirasakan yaitu: tidak tersedianya fasilitas yang memadai, adanya ketidak samaan dalam perlakuan, kurang profesionalnya pihak penyelenggara Pelayanan Publik, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Adapun saran yang dapat Penulis kemukakan yaitu diterbitkannya Peraturan Daerah ”PERDA” mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut, atau pihak Kecamatan Tambang membuat suatu prosedur tetap”protap” tersendiri dalam hal pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut. Dan selain itu para pihak penyelenggara juga harus memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana, serta sesuai dengan asas-asas yang ada di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Juga lebih peka kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Publik yang efektif dan prima.

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