

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat mengungkapkan beberapa kesimpulan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Kriteria masyarakat yang dapat mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ada dua macam, yaitu yang pertama adalah masyarakat yang dikatakan kurang mampu secara ekonomi yang dapat dilihat dari keadaan fisik rumah tempat tinggal, pekerjaan yang dimiliki, dan orang tua yang hanya mampu membiayai sekolah anaknya hingga tingkat SMP serta janda yang menghidupi beberapa orang anak. Kriteria kedua bagi masyarakat yang dapat mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah masyarakat mampu yang memiliki prestasi atau yang memiliki rekomendasi untuk menerimanya, seperti pelajar yang mendapat berprestasi dibidang akademik (beasiswa).
2. Pelaksanaan pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kalumbuk melalui Prosedur tetap (Protap) pelayanan administrasi dan surat menyurat masyarakat, belum sesuai dengan prakteknya jika disandingkan dengan asas – asas yang ada didalam Unang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik. Seperti dalam hal keprofesionalan, persamaan

perlakuan atau tidak diskriminatif, fasilitas yang memadai, ketepatan waktu, dan kecepatan dan kemudahan dan keterjangkauan. Kurangnya pelayanan publik yang dirasakan oleh penduduk yang mengurus surat menyurat di kantor Kelurahan Kalumbuk khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak seharusnya terjadi, karena masyarakat seharusnya merasa nyaman dan dilayani oleh petugas administrasi dalam proses ini. Kurangnya pelayanan tersebut dikarenakan penyelenggara pelayanan publik masih mementingkan keberhasilan suatu program yang dicanangkan oleh pemerintah, namun mengabaikan pelayanan terhadap masyarakat. Pemberi pelayanan hanya terpaku pada penghargaan yang diberikan atasannya apabila mampu menjalankan perintah dengan baik, tapi mengorbankan masyarakat dalam proses tersebut, yang mana seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang prima.

3. Permasalahan yang dihadapi dalam proses penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kalumbuk tersebut adalah belum adanya payung hukum yang secara khusus mengatur tentang penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), baik itu dari Peraturan Daerah (PERDA) maupun dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Disamping itu permasalahan yang timbul juga dirasakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Permasalahan yang dihadapi oleh petugas Kelurahan adalah adanya pendataan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja tidak

sesuai dengan data yang ada pada Kelurahan, bentuk intervensi dari masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan pelajar yang akan mengajukan permohonan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak mendapatkan surat rekomendasi dari sekolah. Sedangkan dari pihak masyarakat permasalahan yang dirasakan adalah lamanya proses antri dalam pengurusannya, kurang baiknya fasilitas yang diberikan oleh pihak penyelenggara, dan adanya ketidaksamaan dalam perlakuan.

## **B. Saran**

Setelah memperhatikan hasil penelitian dan permasalahan yang telah dibahas, sehingga penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dan selanjutnya dapat mengemukakan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan publik. Diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Agar memiliki payung hukum yang jelas, sebaiknya pemerintah menerbitkan Peraturan Daerah (PERDA) secara khusus mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), atau pihak kantor Kelurahan Kalumbuk membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang khusus mengatur Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) secara rinci beserta syarat dan ketentuannya. Karena Prosedur tetap (Protap) surat menyurat yang ada dikantor Kelurahan Kalumbuk berlaku untuk semua pengurusan administrasi surat menyurat.

2. Sebaiknya dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kalumbuk, pihak penyelenggara pelayanan publik harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat merasa telah terpenuhi haknya sebagai warga Negara tidak hanya dalam administrasi surat menyurat saja tetapi juga dalam sistim pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kedepannya pemerintah harus bias menyesuaikan kapasitas tempat duduk diruang tunggu, menyediakan nomor antrian pengurusan administrasi dan pelaksanaan yang tepat waktu.
3. Dalam menghadapi masalah – masalah yang timbul dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kelurahan Kalumbuk dalam rangka perbaikan pelayanan publik sebaiknya pemerintah menerbitkan Peraturan Daerah (PERDA) mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tersebut
4. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Kalumbuk, pegawai kantor Lurah harus lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana serta untuk lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memadai.