

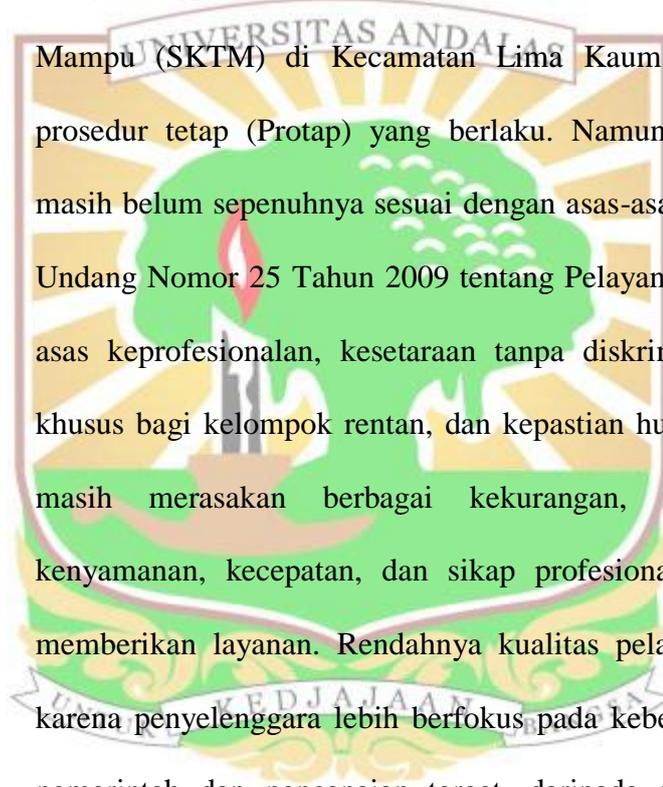
BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak



Mampu (SKTM) di Kecamatan Lima Kaum telah mengikuti prosedur tetap (Protap) yang berlaku. Namun, pelaksanaannya masih belum sepenuhnya sesuai dengan asas-asas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seperti asas keprofesionalan, kesetaraan tanpa diskriminasi, perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dan kepastian hukum. Masyarakat masih merasakan berbagai kekurangan, terutama terkait kenyamanan, kecepatan, dan sikap profesional petugas dalam memberikan layanan. Rendahnya kualitas pelayanan ini terjadi karena penyelenggara lebih berfokus pada keberhasilan program pemerintah dan pencapaian target, daripada pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Akibatnya, hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang efektif, adil dan optimal belum sepenuhnya terpenuhi.

2. Kendala dalam pelayanan publik terkait penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kecamatan Lima Kaum terutama disebabkan oleh belum adanya regulasi khusus, baik berupa Peraturan Daerah (PERDA) maupun Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang secara spesifik mengatur proses tersebut. Di lapangan, petugas kerap menghadapi tekanan dari masyarakat serta kesulitan dalam verifikasi data karena banyak pelajar tidak melampirkan surat pengantar yang seharusnya menjadi syarat administrasi. Dari sisi masyarakat, kendala utama mencakup kurangnya fasilitas pelayanan, perlakuan yang tidak merata dalam proses administrasi, serta kurangnya profesionalisme petugas. Minimnya sosialisasi mengenai prosedur dan persyaratan SKTM juga memperburuk situasi, sehingga pelayanan publik belum berjalan optimal dan masih jauh dari harapan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada pegawai kantor Kecamatan Lima Kaum serta pihak-pihak terkait dalam upaya mengatasi permasalahan pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Diharapkan kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditingkatkan dan menjadi lebih baik. Berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan :

1. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik terkait administrasi surat menyurat, khususnya penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Lima Kaum, pegawai kecamatan seharusnya lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia. Selain itu, diperlukan kepekaan yang

lebih tinggi terhadap kebutuhan masyarakat agar mereka dapat menerima pelayanan yang layak dan memadai. Dalam memberikan layanan, penting bagi para petugas untuk bersikap tulus serta menyadari bahwa sebagai abdi masyarakat, mereka memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada setiap masyarakat yang membutuhkan.

2. Untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam proses penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu, pemerintah sebaiknya menetapkan Peraturan Daerah (PERDA) yang secara khusus mengatur tentang hal tersebut, sehingga terdapat payung hukum yang lebih jelas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait penerbitan SKTM ini, para petugas harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi dengan baik. Selain memastikan kelancaran dalam administrasi surat menyurat, perhatian juga perlu diberikan pada sistem pelayanan secara keseluruhan, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

