

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara adalah suatu organisasi yang didalamnya terdapat rakyat, wilayah yang permanen, dan pemerintahan yang sah. Dalam arti luas Negara merupakan sosial (masyarakat) yang diatur secara konstitusional untuk mewujudkan kepentingan bersama.

Negara sebagai organisasi memiliki kewenangan untuk membuat rakyatnya tenteram, aman, teratur dan terkendali. Selain itu negara juga memiliki tanggung jawab atas pemberian perlindungan terhadap warga negara melalui salah satu tujuan negara yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Indonesia adalah sebuah Negara yang wilayahnya terbagi atas daerah-daerah provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah kabupaten dan daerah kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah Kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-Undang.

Indonesia didalam memasuki era otonomi daerah sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang sudah di revisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan kemudian di revisi kembali dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Dearah. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Melalui Otonomi, diharapkan daerah akan lebih mandiri dalam

menentukan seluruh kegiatannya dan urusan rumah tangganya sendiri serta lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam prakteknya sistem otonomi daerah akan memberi dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, hal ini dikarenakan :

- a. Otonomi daerah akan memperpendek tingkatan atau jenjang hirarki pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara cepat.
- b. Otonomi daerah akan memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah sehingga permintaan daerah kabupaten atau kota dapat merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat.
- c. Otonomi daerah akan memperdekat penyelenggara pemerintah dengan konstituennya sehingga penyelenggara pemerintah akan dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat.
- d. Kedekatan dengan konstituen tersebut juga akan meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggara pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan.

Berkenaan dengan hal ini, daerah diberikan kewenang yang lebih besar untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik agar potensi daerah dapat dioptimalisasikan sebesar-besarnya demi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani seluruh kepentingan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya pada ayat 2 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap insitusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kepentingan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Selain ada aturan yang mengatur pemekaran daerah, juga diatur tentang Pemekaran Kepenghuluan sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Pemekaran, Penghapusan, dan Penggabungan Kepenghuluan.

Pembentukan Kepenghuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus memenuhi syarat:

- a. Jumlah penduduk minimal 1000 jiwa atau 200 kepala keluarga (KK);
- b. Luas wilayah terjangkau secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;

- c. Bagian wilayah kerja harus jelas dan disepakati antara Kepenghuluan yang berbatasan;
- d. Perangkat Kepenghuluan persiapan;
- e. Potensi perkembangan perekonomian masyarakat Kepenghuluan yang dapat dikelola untuk kepentingan pembangunan dan masyarakat dengan memperhatikan pelestarian lingkungan;
- f. Tersediannya sarana dan prasarana pemerintahan Kepenghuluan;
- g. Batas wilayah Kepenghuluan yang akan dimekarkan harus jelas dan dilengkapi dengan berita acara kesepakatan antara Kepenghuluan yang berbatasan.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 02 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyusunan dan Tata Kerja Pemerintah Kepenghuluan menyatakan bahwa Kepenghuluan adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kepenghuluan merupakan penyebutan Nama Lain dari Desa di Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini juga dijelaskan didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa yang terdapat pada Pasal 6 yang menyatakan bahwa:

- 1) Desa terdiri atas Desa dan Desa Adat.
- 2) Penyebutan Desa atau Desa Adat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan penyebutan yang berlaku di daerah setempat.

Adapun susunan organisasi Kepenghuluan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 02 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penyusunan dan Tata Kerja Pemerintah Kepenghuluan. Sebagaimana yang terdapat dalam pasal 2 yang menyebutkan:

- 1) Susunan organisasi dan tata kerja kepenghuluan ditetapkan dengan peraturan kepenghuluan;
- 2) Susunan organisasi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) terdiri dari;
 - a. Penghulu
 - b. Perangkat Kepenghuluan
- 3) Perangkat Kepenghuluan sebagaimana pada ayat (2) terdiri dari Sekretaris Kepenghuluan dan Perangkat Kepenghuluan lainnya;
- 4) Sekretaris Kepenghuluan diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan;
- 5) Perangkat Kepenghuluan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari;
 - a. Unsur staf, yaitu pelayanan seperti Sekretariat Kepenghuluan dipimpin oleh Sekretaris;
 - b. Unsur pelaksana, yaitu unsur pelaksana teknis lapangan seperti unsur pamong tani kepenghuluan dan urusan keamanan;
 - c. Unsur wilayah, yaitu pembantu Penghulu diwilayah bagian Kepenghuluan seperti Kepala Dusun.
- 6) Jumlah perangkat Kepenghuluan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat.

Kemudian pasal 3 juga dikatakan Penghulu mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Selanjutnya pasal 4 Penghulu mempunyai wewenang sebagai berikut:

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan kepenghuluan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPK;
- b. Mengajukan rancangan peraturan kepenghuluan;
- c. Menetapkan peraturan kepenghuluan yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPK;
- d. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan kepenghuluan mengenai APB Kepenghuluan untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPK;
- e. Membina kehidupan masyarakat kepenghuluan;
- f. Membina perekonomian kepenghuluan;
- g. Mengoordinasikan pembangunan kepenghuluan secara partisipatif;
- h. Mewakili kepenghuluannya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kemudian pada pasal 8 dikatakan bahwa Perangkat Kepenghuluan bertugas membantu penghulu dan melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Kantor Kepenghuluan sebagaimana lazimnya merupakan tempat segala macam pelayanan publik yang berkaitan dengan urusan Kepenghuluan. Kantor Kepenghuluan juga menjadi tempat masyarakat menyampaikan keluhan kesah kepada pemerintah Kepenghuluan serta menjadi tempat pemberian pelayanan kepada masyarakat atas segala persoalan yang menyangkut administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, lingkungan, pembangunan, dan lain sebagainya. Hal ini juga sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pada pasal 4 huruf (f), pengaturan desa bertujuan meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Adapun jumlah penduduk Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.1: Jumlah Penduduk Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir.

No	Nama Dusun Lingkungan	Jumlah Penduduk
1	Dusun Negeri Tinggi	1.157 Jiwa
2	Dusun Sei Emas	1.107 Jiwa
3	Dusun Seminai	1.213 Jiwa
Total Jumlah penduduk		3.477 Jiwa

Sumber: Kantor Kepenghuluan Teluk Mega 2018

Dari tabel diatas bahwa Kepenghuluan Teluk Mega telah memenuhi syarat Pembentukan Kepenghuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 27 Tahun 2011 tentang Pembentukan, Pemekaran, Penghapusan, dan Penggabungan Kepenghuluan. Adapun jumlah penduduk Dusun Negeri Tinggi memiliki jumlah penduduk 1.157 Jiwa, Dusun Sei

Emas memiliki jumlah penduduk 1.107 Jiwa dan Dusun Seminai memiliki jumlah penduduk 1.213 Jiwa. Total jumlah penduduk Kepenghuluan Teluk Mega adalah 3.477 jiwa, dengan demikian diharapkan Penghulu dan Perangkat Kepenghuluan Teluk Mega dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi pokok yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, ada beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan Kantor Kepenghuluan Teluk Mega berkaitan dengan kewenangannya, yaitu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.2: Jenis Pelayanan Administrasi Yang Diselenggarakan Oleh Kantor Kepenghuluan Teluk Mega

No	Jenis Pelayanan	2014	2015	2016	2017	Jumlah
1	Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	27	29	33	41	130
2	Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	40	42	51	59	192
3	Surat Pengantar Izin Tempat Usaha	55	57	58	63	233
4	Surat Pengantar KTP	52	55	76	82	265
5	Surat Pengantar Kartu Keluarga	24	27	25	42	108
6	Surat Pengantar Nikah (SPN)	35	38	37	47	157
7	Surat Pengantar Akte Kelahiran	11	19	31	49	110
8	Surat Keterangan Kurang Mampu (SKKM)	49	92	99	133	373
9	Surat Keterangan Domisili	43	67	70	92	281

Sumber: Kantor Kepenghuluan Teluk Mega 2018

Dari beberapa jenis pelayanan publik yang ada di Kepenghuluan Teluk Mega diatas, maka penulis membatasi penelitian pada aspek pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu. Surat Keterangan Kurang Mampu adalah Surat yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan/Kepenghuluan bagi Keluarga Miskin untuk mendapatkan kemudahan dalam kehidupannya baik di bidang sosial, kesehatan,

perekonomian dan pendidikan. Kegunaan Surat Keterangan Kurang Mampu, yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan Beasiswa.
2. Sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan Biaya Pengobatan.
3. Sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan Meteran Listrik dengan daya 450/900 Watt/VA.
4. Sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan beras Raskin.
5. Sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan Rumah Layak Huni.

Selanjutnya kriteria masyarakat yang mendapatkan Surat Keterangan Kurang Mampu adalah Masyarakat miskin atau sering diartikan sebagai masyarakat kurang mampu. Berikut kriteria kemiskinan menurut standar BPS (Badan Pusat Statistik), yaitu:

1. Luas lantai bangunan tempat tinggal kurang dari 8m² per orang.
2. Jenis lantai tempat tinggal terbuat dari tanah/bambu/kayu murahan.
3. Jenis dinding tempat tinggal dari bambu/rumbiah/kayu berkualitas rendah/tembok tanpa di plaster.
4. Tidak memiliki fasilitas buang air besar/bersama-sama dengan rumah tangga lain.
5. Sumber penerangan rumah tangga tidak menggunakan listrik.
6. Sumber air minum berasal dari sumur/mata air tidak terlindung/sungai/air hujan.
7. Bahan bakar untuk memasak sehari-hari adalah kau bakar/arang/minyak tanah.
8. Hanya mengonsumsi daging/susu/ayam/dalam satu kali seminggu.
9. Hanya membeli satu stel pakaian baru dalam setahun.
10. Hanya sanggup makan sebanyak satu/ dua kali dalam sehari.
11. Tidak sanggup membayar biaya pengobatan di puskesmas/poliklinik.
12. Sumber penghasilan kepala rumah tangga ialah : petani dengan luas lahan 500m² , buruh tani, nelayan,buruh bangunan, buruh perkebunan, dan atau pekerjaan lainnya dengan pendapatan dibawah Rp.600.000,- per bulan.
13. Pendidikan tinggi kepala rumah tangga : tidak sekolah/tidak tamat SD/tamat SD.
14. Tidak memiliki tabungan/barang yang mudah dijual dengan minimal Rp.500.000,- seperti sepeda motor kredit/non kredit, emas, ternak, kapal motor, atau barang modal lainnya.

Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega ditangani oleh Kaur Kesejahteraan Masyarakat. Kaur Kesra

mempunyai Tugas yaitu membantu Penghulu dalam menyelenggarakan urusan Kepenghuluan pada bidang kesejahteraan masyarakat. Kemudian Kaur Kesra mempunyai fungsi yaitu:

- a. Menghimpun peraturan Perundang-undangan, pedoman, petunjuk teknis, dan bahan-bahan yang berhubungan dengan penyelenggaraan kesejahteraan rakyat yang meliputi pembinaan dan peningkatan kegiatan keagamaan, sosial kemasyarakatan dan pelayanan bantuan social lingkungan Kelurahan;
- b. Melaksanakan analisis data kegiatan keagamaan, sosial kemasyarakatan dan pelayanan bantuan sosial lingkup Kelurahan;
- c. Melaksanakan pemantauan terhadap kegiatan keagamaan, sosial kemasyarakatan dan bantuan sosial di Kelurahan;
- d. Melaksanakan fasilitas dan koordinasi sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. Menyusun bahan laporan dan evaluasi tugas bidang kesejahteraan rakyat di Kelurahan.

Adapun masyarakat yang melakukan urusan perharinya di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir pada bulan Januari s/d Februari 2018 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3: Jumlah Pelayanan Perhari di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir Bulan Januari s/d Februari 2018

No	Tanggal	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan
1	11 Januari 2018	Surat Pengantar KK	1
		Surat Keterangan Kurang Mampu	1
		Surat Pengantar IMB	2
2	12 Januari 2018	Surat Pengantar Akte Kelahiran	1
		Surat Keterangan Kurang Mampu	3
3	15 Januari 2018	Surat Keterangan Kurang Mampu	4
4	16 Januari 2018	Surat Pengantar Nikah	2
		Surat Keterangan Kurang Mampu	2
5	17 Januari 2018	Surat Keterangan Kurang Mampu	1
		Surat Pengantar Izin Tempat Usaha	2
6	18 Januari 2018	Pengantar SKCK	1
		Surat Pengantar KTP	2
7	19 Januari 2018	Surat Keterangan Kurang Mampu	4
8	22 Januari 2018	Surat Pengantar KTP	3
		Surat Pengantar IMB	2

1	2	3	4
9	23 Januari 2018	Pengantar SKCK	2
		Surat Keterangan Domisili	2
10	24 Januari 2018	Surat Pengantar Akte Kelahiran	3
		Surat Pengantar Nikah	1
11	25 Januari 2018	Surat Keterangan Kurang Mampu	1
		Surat Keterangan Domisili	2
12	26 Januari 2018	Surat Pengantar KTP	4
13	29 Januari 2018	Surat Pengantar KK	2
		Surat Keterangan Kurang Mampu	1
		Surat Keterangan Domisili	2
14	30 Januari 2018	Surat Pengantar Nikah	3
15	31 Januari 2018	Surat Keterangan Kurang Mampu	3
16	01 Februari 2018	Pengantar SKCK	3
		Surat Pengantar KTP	3
		Surat Pengantar KK	2
17	02 Februari 2018	Surat Pengantar IMB	2
		Surat Keterangan Kurang Mampu	3
		Surat Keterangan Domisili	2
18	05 Februari 2018	Surat Pengantar Izin Tempat Usaha	3
		Surat Keterangan IMB	1
19	06 Februari 2018	Surat Pengantar KTP	3
		Surat Pengantar Nikah	3
		Surat Pengantar Akte Kelahiran	2
20	07 Februari 2018	Surat Pengantar Izin Tempat Usaha	3

Sumber: Kantor Kepenghuluan Teluk Mega 2018

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kepenghuluan Teluk Mega perharinya 3 s/d 8 pelayanan pengurusan dari berbagai jenis pelayanan. Dengan demikian masyarakat cukup antusias untuk melakukan pelayanan dikantor Kepenghuluan Teluk Mega.

Adapun Standar Peayanan Minimal pengurusan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Kabupaten Rokan Hilir, yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.4: Standar Pelayanan Minimal Pengurusan Surat Keterangan Kurang Mampu Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir

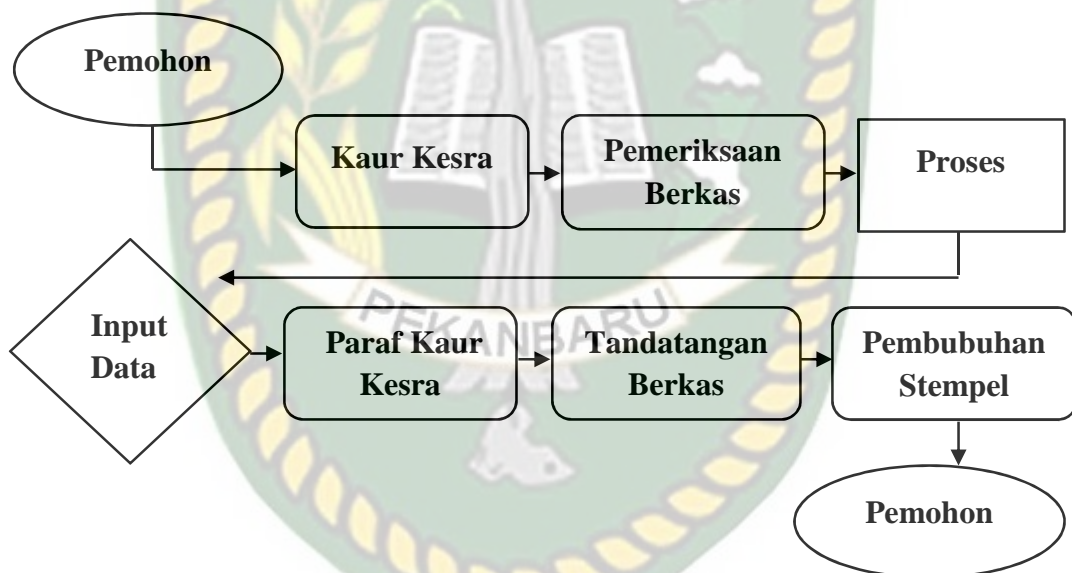
No 1	Komponen 2	Uraian 3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2	Pesyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Photo Copy KTP dan KK Pemohon
3	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke petugas Kaur Kesra menyerahkan berkas persyaratan; 2. Petugas kaur kesra meneliti kelengkapan dan berkas, jika memenuhi syarat maka selanjutnya akan diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi; 3. Jika persyaratan sudah lengkap Kaur Kesra meminta petugas operator komputer untuk memproses/mengetik; 4. Setelah dilakukan pengetikan Kaur Kesra meneliti Surat kembali, jika benar dibubuhi paraf; 5. Kemudian mengajukan tanda tangan ke Penghulu/Sekretaris; 6. Penghulu/Sekretaris menandatangani surat kemudian diberikan kepada petugas untuk distempel dan diregister, kemudian menyerahkan kepada Pemohon; 7. Pemohon menerima Surat Keterangan Tidak Mampu.
4	Waktu Penyelesaian	± 1 jam
5	Biaya/Tarif	Rp. 20.000,-
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kurang Mampu
7	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Buku Kerja 4. Ruang Tunggu
8	Kompetensi Pegawai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempunyai pengetahuan tentang prosedur pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu. 2. Mempunyai keterampilan mengoperasikan

1	2	3
		Komputer/Mesin Ketik.
9	Jumlah Pegawai	1-2 orang
10	Jaminan Pelayanan	1. Memberi pelayan terbaik. 2. Menanggapi segala keluhan seatas pelayan yang dilakukan.
11	Evaluasi Kinerja Pegawai	Evaluasi kinerja pegawai dilakukan setiap 1 (satu) tahun.

Sumber: Kantor Kepenghuluan Teluk Mega 2018.

Adapun mekanisme pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar I.1: Mekanisme Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega



Sumber: Modifikasi Penulis 2018

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa mekanisme pembuatan Surat Keterangan Kurang Mampu adalah pemohon datang kepetugas Kaur Kesra dengan menyerahkan berkas seperti persyaratan, petugas meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas jika memenuhi syarat diproses, jika tidak memenuhi syarat dikembalikan kepada Pemohon untuk diperbaiki/dilengkapi. Jika persyaratan sudah lengkap Kaur Kesra meminta petugas operator komputer untuk

memproses/mengetik Surat Keterangan Kurang Mampu. Setelah dilakukan pengetikan, Kaur Kesra meneliti Surat kembali jika benar dibubuhi paraf jika tidak dikembalikan pada petugas untuk diperbaiki. Kemudian mengajukan tanda tangan ke Penghulu/Sekretaris, Penghulu/Sekretaris menandatangani Surat, selanjutnya diberikan kepada petugas untuk distempel dan diregister, setelah petugas melakukan pembubuhan stempel dan meregister Surat Keterangan Kurang Mampu kemudian diserahkan kepada Pemohon.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada aspek pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu yang dilakukan oleh Kantor Kepenghuluan Teluk Mega berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Penghulu sering sekali tidak masuk Kantor sehingga pada saat pegawai meminta tanda tangan penghulu tidak ada diruangan, kemudian perangkat Kepenghuluan tidak tepat waktu untuk masuk Kantor, sehingga dengan demikian pelayanan publik di Kantor Kepenghuluan akan terhambat dan tidak maksimal pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan prasurvey dan pengamatan dilapangan, penulis menemukan beberapa fenomena yang ada di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega sebagai berikut:

1. Bahwa biaya pengurusan Surat Keterangan Kurang Mampu sesuai prosedur pelayanan adalah Rp.20.000, namun masih dijumpai adanya masyarakat yang membayar Rp.30.000 bahkan Rp.50.000 lebih dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu yang seharusnya sejak permohonan diajukan

pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu dapat diselesaikan dalam waktu \pm 1 jam, tetapi kenyataannya hampir seminggu baru selesai hal ini dikarenakan sulitnya untuk mendapatkan tandatangan Penghulu atau pun Sekretaris yang disebabkan Penghulu dan Sekretaris selalu tidak ada ditempat pada saat jam kerja.

3. Berdasarkan observasi penulis, bahwa masih kurang memadai sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega seperti printer, tempat duduk ruang tunggu dalam kondisi kurang baik serta kipas angin dalam kondisi rusak berat. Hal tersebut tentunya dapat menjadi kendala dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian biaya operasional perkantoran yang telah ditetapkan yaitu sebesar Rp. 77.000.000 untuk tahun 2017 tidak digunakan oleh Kantor Kpenghuluan Teluk Mega dengan semestinya.

Berangkat dari fenomena-fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul *“Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir”* Pada aspek penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti merumuskan dan membatasi masalah penelitian pada Surat Keterangan Kurang Mampu Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih. Adapun masalah Penelitian

adalah sebagai berikut: *“Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir”* pada aspek penelitian pelaksanaan pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan mengevaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, pada aspek penelitian pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu.
- 2) Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kepenghuluan Teluk Mega Kecamatan Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, pada aspek penelitian pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kegunaan teoritis adalah penelitian ini mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik, dan minimal dapat memperkaya inventaris hasil dibidang administrasi dan manajemen pelayanan publik.
- 2) Kegunaan akademis adalah penelitian diharapkan sebagai referensi dan bahan informasi untuk dijadikan perbandingan bagi peneliti lain

yang melakukan penelitian dan pemahaman pada permasalahan yang sama.

- 3) Kegunaan praktis adalah penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Kepenghuluan dalam melakukan pelayanan publik pada pelayanan Surat Keterangan Kurang Mampu dapat terlaksana dengan baik.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau