

## KOORDINASI CAMAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KECAMATAN GEBANG KABUPATEN CIREBON

Nela Fahmiyati<sup>1</sup>, Nurudin Siraj<sup>2</sup>, RM. Haryo Bharoto<sup>3</sup>

Ilmu Administrasi Negara, Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia

### ABSTRAK

Peneliti dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, obeservasi, wawancara, dokumentasi. Penelitian dilakukan dikantor kecamatan gebang kabupaten Cirebon. Informan kunci Camat kecamatan gebang kabupaten Cirebon dan informan pendukung yaitu Kepala desa dan masyarakat. Hasil penelitian bahwa Pelayana pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon belum optimal karena masih masyarakat yang mengeluh dengan orang yang mampu bisa mendapatkan bantuan (beasiswa) sedangkan orang yang tidak mampu tidak mendapatkannya, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tepat sasaran, dalam faktor yang menghambat dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu sudah cukup baik dalam pelayanannya namun lebih di teliti kedepannya, hambata-hambatan yang terjadi dalam pelayanan dikecamatan gebang kabupaten Cirebon diantaranya Masih belum adanya suatu keseimbangan antara jumlah pegawai dengan beban kerjanya, keterbatasan alat/computer dan belum tepat sasaran. Upaya yang dilakukan yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yaitu menertibkan pedoman pelayanan dan menambahkan alat pencetak surat keterangan tidak mampu.

**Kata Kunci:** Koordinasi, Pelayanan Publik

### Latar Belakang Masalah

Kemiskinan merupakan masalah yang sangat berat dalam pembangunan yang melanda setiap bangsa. Kemiskinan juga menjadi masalah besar khususnya bagi Negara- Negara berkembang. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan

mensejahterakan bangsa. Dalam Pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia menyebutkan bahwa;

1. Fakir Miskin dan anak- anak yang tidak mampu dalam pembayaran sekolah.
2. Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.

3. Negara bertanggungjawab atas fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam undang-undang.

Salah satu dari pelayanan publik tersebut adalah penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Lurah/ desa dan kemudian yang diketahui oleh Camat kepada warga miskin atau kurang mampu yang mengajukan surat permohonan tersebut, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan/ desa mendapatkan bantuan dari pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran. Surat keterangan tidak mampu (SKTM) ini bukanlah merupakan suatu bentuk produk hukum, namun hanya bersifat pengantar dari lurah/ desa yang selanjutnya diketahui oleh camat yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya, seperti beasiswa bidik misi, pelayanan dirumah sakit dan kebutuhan- kebutuhan lainnya untuk mempermudah masyarakat kurang mampu tersebut.

Masih tingginya angka kemiskinan di Indonesia membuat

masyarakat yang kurang mampu mengajukan permohonan untuk menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dengan harapan kebutuhan hidup mereka akan lebih dipermudah dengan penerbitan surat tersebut. Masyarakat miskin adalah suatu kondisi dimana fisik masyarakat yang tidak memiliki akses ke prasarana dan sarana lingkungan yang memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh dibawah standar kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu yang mencakup seluruh multidimensi, yaitu dimensi politik, dimensi sosial, dimensi lingkungan dan dimensi ekonomi.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif, metode digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Maka dari itu adalah data yang sebenarnya/ nyata, data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode sebagai berikut: Observasi, Wawancara, dan Studi Kepustakaan (Sugiyono 2017:9)

### **Teknik Pengujian Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi menurut Moleong (2017; 330) Yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu terhadap data itu. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan/ pengecekan keabsahan data dengan membandingkan berbagai data yang dapat diperoleh dengan cara check, recheck dan cross chech terhadap data itu. Adapun beberapa macam-macam trigulagisi diantaranya sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dilapangan dengan hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orangnya secara pribadi
- c. Membandingkan apa yang dapat dikatakan orang- orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang

berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintah. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu suatu penelitian yang menggambarkan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Analisis data penelitian kualitatif dilakukan dengan tahap-tahap yaitu Reduksi data, Display data, dan Verifikasi data.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Koordinasi adalah mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam suatu organisasi, maka harus dilakukan dengan berbagai upaya yang akan menunjang keberhasilan untuk mencapai suatu tujuan tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pimpinan adalah dengan koordinasi berbagai unsur, lembaga yang ada pada agar dalam gerak langkahnya dapat serasi sesuai dengan keinginan pemimpin.

Begitu juga halnya dengan Pembuatan Surat keterangan tidak

mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon dimana camat sebagai kepala Kecamatan harus mampu melaksanakan koordinasi kepada kepala desa tersebut dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu, agar dapat mencapai sebagaimana yang diinginkan. Pelayanan merupakan salah satu kunci sukses suatu produk atau pelayanan, jika pelayanan yang diberikan kurang baik, maka akan berdampak negative bagi organisasi tersebut, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan baik maka akan bercitra baik juga terhadap organisasi tersebut.

Penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik Wawancara yang mendalam terhadap informan sebagai cara untuk mendapatkan sebuah informasi yang kemudian dianalisis oleh peneliti yang berfokus pada Koordinasi Camat dalam Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon.

#### **A. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Melakukan Pelayanan**

Faktor penghambat dalam pelayanannya masih berjalan lancar, kita disini melayani masyarakat

dalam pelayanan yang sebaik mungkin sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanannya.

#### **B. Hambatan yang Dihadapi Dalam Koordinasi dalam Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu**

Seperti telah dikemukakan diatas sehingga dalam meningkatkan pelayanan administrasi dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di kecamatan gebang kabupaten Cirebon, dimana koordinasi camat belum optimal. Adapun hambatan- hambatan yang dapat dihadapi oleh Camat Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon dalam pelayanan administrasi dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu yaitu sebagai berikut:

1. Masih belum adanya suatu keseimbangan antara jumlah pegawai dengan beban kerjanya, Terbatasnya jumlah ruangan tempat pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon berdampak pada menumpuknya pada beban kerja sehingga terjadi Keterlambatan dalam menyelesaikan tugasnya.

2. Keterbatasan Alat pembuatan surat keterangan tidak mampu dapat menimbulkan sumber daya manusia dalam pelaksanaan pembuatan Surat keterangan tidak mampu, memiliki kualitas dan kinerja yang baik hal itu bisa dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat, efektif dan maksimal walaupun masih banyak keterbatasan mulai dari kekurangan ruang lingkupnya unit kerja sampai dengan sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan program pembuatan SKTM dapat dikatakan sudah baik tetapi kurang optimal.
3. Dalam Pelayanannya Masih ada masyarakat yang tepat sasaran dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu itu bukan orang yang benar- benar kurang mampu yang bisa membuat surat keterangan tidak mampu, tapi masyarakat yang menengah keatas pun juga dapat membuat surat keterangan tersebut.

**C. Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Koordinasi dalam Upaya Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan**

**Tidak Mampu Di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon**

Dalam upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Koordinasi dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu dikecamatan gebang kabupaten Cirebon dapat menemukan beberapa hambatan sebagaimana telah kita kemukakan diatas, maka dimana hal tersebut perlu diatasi atau diupayakan jalan keluar/ pemecahannya. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Untuk dapat mengatasi terbatasnya pegawai yang ada, Kecamatan gebang ini seharusnya dapat mengontrol kembali dalam ruang unit kerjanya sedangkan beban kerjanya sehingga akan terjadi suatu keterlambatan dalam menyelesaikan tugas- tugasnya.
- b. Untuk mengatasi hambatan tersebut dalam keterbatasan alatnya sehingga dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu bisa mengulur- ngulur waktu yang seharusnya seharijadi, karena keterbatasannya alat yang digunakan untuk membuat SKTM tersebut terlambat.
- c. Upaya untuk dapat mengatasi

masyarakat yang tidak bisa membuat surat keterangan tidak mampu tersebut padahal masyarakat itu ada yang menengah kebawah atau kurang mampu, dalam hal ini dapat disebabkan karena banyaknya faktor sebagai yaitu bisa jadi data dari desanya belum terdaftar sehingga tidak mendapatkan Bantuan dari pemerintah dan masyarakat yang menengah kebawah tidak bisa mendapatkan bantuan karena tidak sanggup jika harus mengeluarkan biaya untuk bisa mendapatkan bantuan tersebut, sedangkan buat makan sehari-hari dan untuk melanjutkan pendidikan saja sudah apalagi suruh mengeluarkan biaya.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan Hasil penelitian tentang koordinasi camat dalam pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan sebagai hasil dari keseluruhan temuan dan hasil penelitian sebagai berikut:

A. Koordinasi Camat dalam pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tidak mampu,

Koordinasi adalah mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam suatu organisasi, maka harus dilakukan dengan berbagai upaya yang akan menunjang keberhasilan untuk mencapai suatu tujuan tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pimpinan adalah dengan koordinasi berbagai unsur, lembaga yang ada pada agar dalam gerak langkahnya dapat serasi sesuai dengan keinginan pemimpin.

B. Pelayanan Administrasi Pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon adalah suatu keadaan yang dapat menunjukkan sejauh mana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik pelayanan maka semakin disukai oleh masyarakatnya sehingga pelayanan berjalan secara efektif dan efisien.

C. Upaya- upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi Hambatan Koordinasi dalam upaya pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon.

1. Untuk dapat mengatasi terbatasnya pegawai yang ada,

Kecamatan gebang ini seharusnya dapat mengontrol kembali dalam ruang unit kerjanya

2. Untuk mengatasi hambatan tersebut dalam keterbatasan alatnya sehingga dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu bisa mengulur-ngulur waktu yang seharusnya sehari jadi, karena keterbatasannya alat yang digunakan untuk membuat SKTM tersebut terlambat.

D. Upaya- upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi Hambatan Koordinasi dalam upaya pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kecamatan Gebang Kabupaten Cirebon.

1. Untuk dapat mengatasi terbatasnya pegawai yang ada, Kecamatan gebang ini seharusnya dapat mengontrol kembali dalam ruang unit kerjanya
2. Untuk mengatasi hambatan tersebut dalam keterbatasan alatnya sehingga dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu bisa mengulur-

ngulur waktu yang seharusnya sehari jadi, karena keterbatasannya alat yang digunakan untuk membuat SKTM tersebut terlambat.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku-buku

- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE. Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Handyaningrat, Soewarno. 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Suganda, Dann. 2001. *Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi*. Jakarta: Intermedia
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta
- Meleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

### 2. Perundang- undangan

Pasal 34 UUD 1945, dinyatakan bahwa fakir miskin dan anak- anak yang tidak mampu dalam pembayaran sekolah.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan

publik.

Kemenpan No. 63/ KEP/ M.  
PAN/7/2003 tentang pedoman  
umum Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik.

Undang- undang No. 6 Tahun 2014  
pasal 1 ayat 2 adalah  
penyelenggaraan urusan  
pemerintahan dan kepentingan  
masyarakat setempat dalam  
sistem pemerintahan Negara  
Kesatuan Republik Indonesia  
bahwa Surat Keterangan Tidak  
Mampu

### **3. Sumber Lain**

[Http://www.atmago.com/posts/cara-membuat-surat-keterangan-tidak-mampu-sktm-untuk-beasiswa\\_post\\_id\\_ff71ffec-4e85-465c-838a-60abd76f48fa](http://www.atmago.com/posts/cara-membuat-surat-keterangan-tidak-mampu-sktm-untuk-beasiswa_post_id_ff71ffec-4e85-465c-838a-60abd76f48fa)