

ABSTRAK

Kantor Kelurahan Margasari yang berada di Kecamatan Buah Batu Kota Bandung merupakan salah satu sektor instansi pemerintahan daerah yang diberikan akses untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang bersifat administrasi publik, yaitu pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap Warga Negara Indonesia, dengan tujuan agar masyarakat yang kurang mampu di daerah suatu kelurahan mendapatkan mendapatkan bantuan dari Pemerintah secara rata, sehingga bantuan tersebut tepat sasaran.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Penanganan pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Margasari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan Penanganan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Margasari masih ada kendala dalam penanganannya dimana saat masyarakat yang masih belum paham bagaimana alur atau langkah- langkah saat pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Kata Kunci: Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Penanganan, Pelayanan, Prosedur, Administrasi Publik

ABSTRACT

The Margasari Village Office, which is located in Buah Batu District, Bandung City, is one of the sectors of the regional government agency that provides access to administering public services that are public administration in nature, namely the Service of Certificate of Disadvantage (SKTM). In practice it is closely related to the rights of every Indonesian citizen, with the aim that the less fortunate in a sub-district receive assistance from the Government on an equal basis, so that the assistance is right on target.

The purpose of this study is to find out how to handle public services in making a certificate of incapacity (SKTM) at the Margasari Village Office. The methods used in this study are observation, interviews, and documentation.

The results of the study show that the handling of public services in making a certificate of incapacity (SKTM) at the Margasari sub-district office still has problems in handling it, where people still don't understand the flow or steps when submitting a certificate of incapacity (SKTM).

Keywords: Certificate of Disadvantage (SKTM), Handling, Services, Procedures, Public Administration

RINGKESAN

Kantor Désa Margasari anu aya di Kacamatan Buah Batu Kota Bandung, mangrupa salasihiji séktor instansi pamaréntahan daérah anu dibéré aksés pikeun ngokolakeun palayanan publik anu sifatna administrasi publik, nya éta Pelayanan Sertifikat Kerugian (SKTM). Dina prak-prakanana raket patalina jeung hak-hak satiap warga nagara Indonésia, kalawan tujuan supaya masarakat nu kurang mampu di hiji wewengkon kacamatan meunang bantuan ti Pamaréntah sacara sarua, sangkan éta bantuan téh tepat sasaran.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho kumaha cara ngokolakeun palayanan publik dina nyieun Sertifikat Ketidakmampuan (SKTM) di Kantor Désa Margasari. Méthode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya éta obsérvasi, wawancara, jeung dokuméntasi.

Hasil panalungtikan nuduhkeun yén penanganan palayanan publik dina nyieun surat keterangan cacad (SKTM) di kantor kacamatan Margasari masih kénéh kenging masalah dina ngolahna, di mana masarakat masih kénéh can paham kana alur atawa léngkah-léngkah dina ngirimkeun surat keterangan. kaayaan teu mampu (SKTM).

Kata Kunci: Sertifikat Kerugian (SKTM), Penanganan, Pelayanan, Tata Cara, Administrasi Publik