

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM
PROGRAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
TIDAK MAMPU DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

SINDY ADELIA
2103100030

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA
UTARA MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : SINDY ADELIA
NPM : 2103100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : Rabu, 23 April 2025
Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Syafruddin, S.Sos,MH (.....)

PENGUJI II : Rafieqah Nalar Rizky, S.Sos., M.A (.....)

PENGUJI III : Agung Saputra , S.Sos., M.AP (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP

Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhani., S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

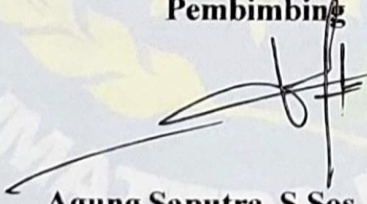
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : SINDY ADELIA
NPM : 2103100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIFITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

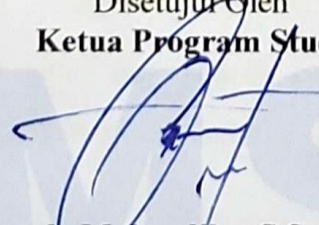
Medan, 15 April 2025

Pembimbing


Agung Saputra, S.Sos., M.AP

NIDN: 0120018303

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Ananda Mahardika, S.Sos, MSP

NIDN: 0122118801

Dekan


Assoc.,Prof., Dr., ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP

NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Sindy Adelia**, NPM **2103100030**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 05, Mei 2025

Yang Menyatakan,



Sindy Adelia

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

SINDY ADELIA

Npm : 2103100030

Efektif pelayanan prima dalam program pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Dinas Sosial Kota Medan. Pelayanan SKTM menjadi penting karena berkaitan langsung dengan akses masyarakat terhadap layanan sosial, pendidikan, dan kesehatan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti ketidakhadiran pegawai, kurangnya disiplin kerja, serta proses administrasi yang dinilai kurang efisien oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Dinas Sosial Kota Medan sudah berupaya memberikan pelayanan prima melalui perbaikan fasilitas, peningkatan kualitas SDM, dan penggunaan teknologi informasi, namun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan seperti transparansi prosedur, ketepatan waktu pelayanan, serta responsivitas petugas. Diperlukan integrasi antar unit kerja yang lebih solid serta adaptasi berkelanjutan terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, jaminan pelayanan yang adil dan akuntabel akan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Kesimpulannya, pelayanan prima dalam program SKTM di Dinas Sosial Kota Medan sudah berjalan namun belum sepenuhnya efektif dan masih memerlukan perbaikan dari segi koordinasi dan pelaksanaan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Prima, Surat Keterangan Tidak Mampu, Dinas Sosial, Kepuasan Masyarakat.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis masih bisa beraktivitas seperti biasa dan memberikan ridho-Nya di setiap hembusan nafas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tidak lupa shalawat beringinan salam penulis hadiahkan kepada Nabi Kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan sekarang ini.

Penulisan skripsi ini guna untuk memenuhi tugas akhir untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun Judul skripsi ini **“Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Dinas Sosial Kota Medan”**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari skripsi ini dapat terselesaikan dengan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yang paling utama kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, keselamatan, kedamaian diri, dan kemudahan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih ii

terkhusus kepada cinta pertama saya seseorang yang saya sebut bapak yaitu Bapak Jumiadi yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dan selalu memberikan motivasi serta doa hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Dan kepada pintu surga saya, ibu Rotnida Daulay, terimakasih untuk semua yang engkau berikan, perhatian dan kasih sayang dan cinta yang paling besar untuk anak bungsunya ini serta doa hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Dan sekali lagi saya berterimakasih juga buat kalian berdua orang yang saya cintai yang sudah mengantar saya berada ditempat ini Tidak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua orang yang telah membantu dalam menulis dan menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr.Agussani,M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof, Dr.Arifin Saleh, S.Sos.,M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc.Prof, Dr.Abrar Adhani, S.Sos M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra.Hj.Yurisna Tanjung,M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika,S.Sos.,M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr.Jehan Ridho Izharsyah,S.Sos,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Agung Saputra, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Seluruh Pegawai Staff Biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis.
10. Kepada Para Narasumber di Kantor Dinas Sosial Kota Medan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memberikan informasi serta penjelasan yang diteliti.
11. Kepada kakak kandung saya Ristari Adena yang selalu memberi dukungan penulis dan doa yang tiada hentinya dan kasih sayang tiada hentinya juga sampai saat ini.
12. Kepada Febrian Diti Yudha. Terimakasih telah menjadi salah satu bagian dari perjalanan hidup penulis, memberikan dukungan, perhatian dan mendengarkan keluhan kesah, serta selalu menjadi sandaran saat penulis berada di titik rendah dan turut andil dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
13. Sahabat penulis di bangku perkuliahan yang selalu kebersamaan dalam empat tahun ini, yaitu Pertiwi, Salsabilla, Juliana Br Ginting. Yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah hentinya saling menyemangati satu sama lain.
14. Dan terakhir untuk diri saya sendiri Sindy Adelia. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang

di usahakan dan belum berhasil dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi.

Akhir kata Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas sebagai amal kebaikan, serta tidak lupa penulis juga memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini. Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang dalam skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna baik dari segi teknis maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya, dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya. Amin Yarabbal Allamin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, April 2025

Penulis

Sindy Adelia

2103100030

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1. Efektivitas.....	7
2.2.1 Efektivitas Sebagai Nilai Utama	9
2.2. Pelayanan Prima	9
2.3. Efektivitas Pelayanan Prima.....	15
2.4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	16
2.5. Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	18
2.6 Tantangan Pelayanan SKTM	20
2.7 . Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Kerangka Konsep	23

3.3. Defenisi Konsep	24
3.4. Kategorisasi Penelitian	25
3.5. Informan atau Narasumber.....	26
3.6. Teknik Pengumpulan Data	27
3.7. Teknik Analisis Data	28
3.8. waktu dan Lokasi Penelitian	29
3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	30
3.9.1 Sejarah Dinas Sosial Kota Medan	30
3.9.2 Visi Dan Misi Dinas Sosial Kota Medan	30
3.9.3 Logo dan Makna Dinas Sosial Kota Medan	32
3.9.4 Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kota Medan	32
3.9.5 Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Fakir Miskin	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil Penelitian	36
4.2. Deskripsi Narasumber	36
4.3. Hasil Wawancara.....	37
4.4. Pembahasan	44
BAB V PENUTUP.....	54
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	23
Gambar 3.2 Logo Dinas Sosial Kota Medan	31
Gambar 3.3 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 3.4 Jumlah Pegawai Dinas Sosial Kota Medan.....	34
Gambar 3.5 Jumlah DKTS.....	35
Gambar 3.6 Grafik DKTS dan Non DKTS.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jabatan dan Usia.....	37
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Dokumentasi
Lampiran II	: Draft Wawancara
Lampiran III	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
Lampiran V	: SK-3 Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	: Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Fakultas
Lampiran IX	: Surat izin selesai penelitian dari Dinas Sosial Kota Medan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan bermasyarakat, manusia tidak bisa lepas dari interaksi sosial yang kompleks dan saling ketergantungan. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan berbagai layanan publik untuk memenuhi kebutuhan hidup, termasuk layanan administratif dari pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat vital adalah pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), yang berfungsi sebagai dokumen resmi untuk mengakses bantuan dari pemerintah, baik dalam sektor pendidikan, kesehatan, maupun program sosial lainnya.

Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam kerangka hukum yang mewajibkan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya secara efektif dan efisien. Namun pada praktiknya, masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dirasa lambat, kurang ramah, tidak transparan, dan terkadang membingungkan dari segi prosedur. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang mereka terima.

Di Kota Medan, Dinas Sosial menjadi lembaga yang bertugas memberikan pelayanan SKTM kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih banyak ditemukan permasalahan yang mengganggu efektivitas layanan tersebut, seperti tidak disiplinnya pegawai, kurangnya kejelasan informasi prosedural, serta lambatnya proses penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. Hal ini tentu sangat berdampak terhadap kepercayaan masyarakat dan efektivitas layanan itu sendiri

Manusia sebagai makhluk sosial tidak akan bisa hidup sendiri tanpa orang bantuan orang lain serta terus tumbuh dan berkembang biak, setelah tumbuh dan berkembang, manusia akan melanjutkan pendidikan ke sekolah baik swasta atau sekolah negeri yang di subsidi oleh pemerintah, mulai dari tingkat SD, SMP, SMA hingga tingkat perguruan Tinggi Negeri (PTN) ataupun perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang memerlukan surat atau formulir untuk berbagai macam pengurusan. Hal ini membuat masyarakat menjadi bergantung pada aparat pemerintah di daerahnya guna memudahkan masyarakat tersebut dalam menjalankan aktifitasnya Kumorotomo (2008).

Masyarakat dalam menjalankan aktifitasnya dibutuhkan suatu pelayanan, berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam kerangka pelayanan publik, bahwa secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan prima adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk/ masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya, pemerintah diuntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan prima Linda (2022).

Menurut Pratiwi & Sugiharto (2021) Efektivitas pelayanan prima merupakan tingkat keberhasilan suatu pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cara yang optimal, tepat sasaran, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelayanan ini tidak hanya fokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses layanan yang berkualitas.

Efektivitas pelayanan prima pada program pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) adalah kemampuan dinas sosial atau lembaga terkait untuk memberikan layanan yang optimal, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang memerlukan dokumen ini, SKTM merupakan dokumen penting untuk mengakses fasilitas sosial, sehingga pelayanan yang efektif sangat dibutuhkan oleh masyarakat kurang mampu. Tujuan pemerintah mengeluarkan surat keterangan tidak mampu adalah untuk mengurangi beban bagi keluarga yang kurang mampu, dan membantu keluarga kurang mampu dalam pembagian bantuan sosial, dalam pendidikan melanjutkan sekolah bagi anak-anak yang kurang mampu, berobat, mencari beasiswa, mendapatkan subsidi listrik, permohonan bantuan lainnya. Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasannya warga dan masyarakat/ penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu Misrawati & Rahmi Hayati (2022).

Efektivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil akhir berupa dokumen yang diterbitkan, tetapi juga dari prosesnya apakah layanan berjalan dengan cepat, tanpa diskriminasi, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu perlu dievaluasi dari berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, keterbukaan informasi, kenyamanan fasilitas, dan kemampuan adaptasi dinas dalam menghadapi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Instansi pemerintah yang memiliki peran untuk memberikan surat keterangan tidak mampu adalah dinas sosial, termasuk dinas sosial kota medan, dalam segi pelayanan sering terjadi ketidaktepatan jam kerja dan waktu dalam

melakukan pelayanan seperti masih adanya pegawai yang tidak disiplin dalam melayani masyarakat dan pada saat jam pelayanan berlangsung masih ada pegawai yang tidak ada ditempat, selain itu masih ada juga pegawai yang mendahulukan urusan pribadinya daripada kepentingan masyarakat, seperti yang terjadi pada waktu jam istirahat makan siang, setelah jam istirahat masih ada pegawai yang melaksanakan pelayanan jam kerja lewat dari pukul 14:00 WIB, sedangkan di dalam prosedur waktu jam kerja pelayanan setelah jam istirahat yaitu pukul 13:00 WIB Linda (2022).

Pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa dinas sosial dikota medan dalam sehari paling sedikit ada 10 masyarakat yang mengurus surat keterangan tidak mampu. Dalam mengurus surat keterangan tidak mampu, untuk waktu pembuatan surat keterangan tidak mampu jika terdaftar dalam data terpadu kesejahteraan sosial (DKTS) bisa hanya 1 hari saja, namun jika belum terdaftar di DKTS memakan waktu 3 hari karena harus melakukan survey ke lapangan terlebih dahulu. Dan selama atasan ataupun kepala dinas ada di tempat, proses pembuatan surat keterangan tidak mampu bisa dilakukan dengan cepat dan sesuai prosedur. Namun, tidak bisa pungkiri bahwa masih ada masalah dalam keterlambatan penyelesaian berkas yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Hal ini terjadi karena ketidak hadirannya kepala dinas ditempat, dan didalam pengurusan surat tersebut harus ada tercantum tanda tangan kepala dinas Linda (2022).

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat

adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya Yanti & Suryani (2024).

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Sosial Kota Medan belum berjalan dengan baik dalam proses pelayanan. Maka penulis ingin lebih jauh lagi meneliti tentang efektivitas pelayanan prima dalam program pembuatan surat keterangan tidak mampu di Dinas Sosial Kota Medan.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah di paparkan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam program pembuatan surat keterangan tidak mampu di dinas sosial kota medan?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah yang telah dirumuskan, tujuan utama peneliti ini adalah untuk mengetahui efektifitas pelayanan prima yang ada di dinas sosial kota medan dalam program pembuatan surat keterangan tidak mampu. Serta Adapun manfaat yang diharapkan dari peneliti ini adalah

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat berpartisipasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan sosial pada masa yang akan datang, terutama dalam ilmu administrasi publik dan sebagai

informasi bagi akademis lainnya yang ingin meneliti untuk permasalahan yang sama.

2. Bagi instansi, sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak yang berwenang. Baik itu dalam pelayanan prima pada dinas sosial kota medan dalam program pembuatan surat keterangan tidak mampu.
3. Bagi penulis, berguna untuk mengembangkan serta meningkatkan kemampuan dalam berpikir serta melatih penulis dalam menerapkan teori- teori yang di peroleh selama masa perkuli

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Efektivitas

Efektivitas dalam konteks pelayanan publik dapat diartikan sebagai sejauh mana pelayanan tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien, tepat sasaran, dan memuaskan masyarakat. Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu proses atau kegiatan mencapai hasil yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas dapat dilihat dari kesesuaian antara tujuan layanan dengan hasil yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Menurut Sondang P. Siagian, efektivitas berhubungan dengan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Semakin mendekati hasil yang diharapkan, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu pelayanan.

Kata efektivitas mempunyai beberapa arti, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia tiga arti efektivitas yaitu yang pertama adalah adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna. Kata efektif diambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh dan kata efektif yang berarti adanya pengaruh atau akibat dari suatu unsur, jadi efektivitas adalah keberpengaruhan atau keberhasilan setelah melakukan sesuatu. Menurut John M. Echolas dan Hasan Shadily dalam kamus Bahasa Inggris-Indonesia secara etimologi efektivitas dari kata efek yang artinya berhasil Gumilar (2023).

Menurut Sondang dalam (Onthenk, 2008) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar.

ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat dalam Othenk (2008). Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang diwujudkan dengan hasil yang dicapai.

Menurut Andi Aditya Putra ,(2022) Pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka. Dari pengertian tersebut di atas dari sudut pandang bidang perilaku keorganisasian maka dapat diidentifikasi tiga tingkatan analisis yaitu : individu, kelompok, dan organisasi. Ketiga tingkatan analisis tersebut sejalan dengan ketiga tingkatan tanggung jawab manajerial yaitu bahwa para manajer bertanggung jawab atas efektivitas individu, kelompok dan organisasi”. Menurut Saragih et al.,(2015) Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu

organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

2.1.1 Efektivitas sebagai Nilai Utama dalam Administrasi Publik

Efektivitas merupakan suatu nilai utama dalam administrasi publik sejak era klasik sampai sekarang. Nilai artinya sesat yang dijunjung tinggi oleh berbagai kalangan berdasarkan pertimbangan pribadi yang kompleks baik menurut pengetahuan maupun reaksi emosional Bozeman, (2007) dalam (Kasmin et al., 2022).

Efektivitas saat ini menjadi salah satu dari empat pilar governance. Definisi governance merupakan tatanan pengambilan keputusan kolektif dalam situasi dimana terdapat beragam aktor atau organisasi dan tidak ada system control formal yang dapat mendiktekan mengenai ketentuan hubungan antar aktor-aktor dan organisasi-organisasi tersebut Bozmen,(2007)dalam kutipan (Kasmin et al., 2022)

2.2 Pelayanan Prima

Pelayanan secara etimologis berasal dari kata layanan yang berarti membantu menyiapkan apa saja yang di butuhkan oleh seseorang. Pelayanan juga berarti memberikan jasa atau menyerahkan diri dengan maksud membantu orang lain. Menurut Sinambela dalam kutipan Juhananda (2021) pelayanan merupakan suatu kegiatan atau interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik, yang menyediakan suatu jasa untuk kepuasan pelanggan. Maksud dari pelayanan secara mesin bisa berupa pelayanan secara digital atau daring.

Menurut Subadri, (2018) dalam (Lubis & Mahardika, 2024) Pelayanan prima berarti pelayanan yang terbaik artinya setiap organisasi atau program yang ditawarkan oleh instansi terkait harus memelihara hubungan yang baik dengan

konsumen atau pelanggan, demikian pula dalam pemberian layanan harus maksimal dan yang terbaik. Jika pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau instansi terkait memberikan perasaan puas terhadap pelanggannya, maka hal itu dapat mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap organisasi atau program tersebut dan hal itu dapat dibilang sebagai faktor keberhasilan suatu organisasi.

Pelayanan prima berarti pelayanan yang terbaik artinya setiap organisasi atau program yang ditawarkan oleh instansi terkait harus memelihara hubungan yang baik dengan konsumen atau pelanggan, demikian pula dalam pemberian layanan harus maksimal dan yang terbaik. Jika pelayanan yang di berikan oleh organisasi atau instansi terkait memberikan perasaan puas terhadap pelanggannya, maka hal itu dapat mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap organisasi atau program tersebut dan hal itu dapat dibilang sebagai faktor keberhasilan suatu organisasi Subadri & Prasetyo (2018).

Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan oleh Perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan Perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan Wardhanysyah & Sulistiyan (2018).

Wardhanysyah & Sulistiyan (2018) Pelayanan prima (excellent service/customer care) berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima (customer care) adalah factor kunci dalam keberhasilan Perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Pelayanan

prima (customer care) bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Secara sederhana, pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan yang terbaik bagi kebutuhan dan harapan pelanggan atau dengan kata lain, pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Sedangkan standar kualitas adalah suatu pelayanan prima yang terdapat dua elemen yang saling terkait satu sama lain yaitu pelayanan dan kualitas ini keduanya adalah yang harus dilaksanakan bersama-sama. Dari pengertian pelayanan prima terdapat beberapa kesamaan yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setia saat mengalami perubahan.
- b. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
- c. Kualitas ini mencakup proses, produk, barang jasa, manusia, dan lingkungan.
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan dapat diartikan Sebagai aktivitas yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain, baik dengan menggunakan alat maupun tidak dan pelayanan dapat berlangsung biasanya karena ada suatu keinginan yang akan dicapai. bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan bersifat media penghubung antara pihak satu dengan pihak yang lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Defenisi diatas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung yang diberikan layanan (menerima layanan) dengan tujuan yang hendak dicapai.

Dengan demikian, maka pelayanan harus dipandang sebagai suatu manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam pelayanan tersebut, yaitu pihak yang melaksanakan pelayanan, Dimana akan memperoleh imbalan jasa, seperti uang atau kepercayaan dari pihak yang terlayani dan pihak dan dari pihak yang melayani, Dimana akan diperoleh hasil yang diinginkan, baik hasil dalam bentuk materi maupun moril Wardhanysyah & Sulistiyani (2018).

2.1 Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan/ keinginan pelanggan Irawati (2021).

2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Menurut Helminasari (2020) Adapun prinsip – prinsip pelayanan sebagai berikut:

a. Kebijakan pemerintah

Berdasarkan Kep. Menpan nomor 81 tahun 1993 sendi-sendi pelayanan adalah sebagai berikut

(a) Kesederhanaan, mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit.

(b) Kejelasan dan kepatian dalam hal prosedur/tata cara pelayanan umum, persyaratan-persyaratan umum baik teknis maupun administrasi, unit kerja/pejabat bertanggung jawab, ada rincian biaya yang jelas dan cara pembayarannya, ada kepastian waktu penyelesaian, ada bukti penerimaan maupun pemberi layanan.

(c) Komitmen pelayanan

Prinsip-prinsip pelayanan akan bisa dirasakan oleh pihak pelanggan manakala para pelayan mempunyai komitmen pelayanan antara lain; kejelasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan kejelasan terhadap semua hal yang berkaitan dengan system dan prosedur pelayanan menurut ketentuan yang berlaku.

2.3 Standar dan mutu Pelayanan

Wardhanysyah & Sulistiyani (2018) Perubahan paradigma pelayanan.

- a. Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri (Tjiptono 1997)
- b. Pelayanan kepada masyarakat dimasa datang harus semakin baik (better), semakin cepat (faster), semakin sederhana (more simple)
- c. Total Quality Management, adalah suatu istilah yang mempunyai asumsi bahwa memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang berkesinambungan atas mutu barang, jasa, manusia dan lingkungannya

2.4 Konsep Pelayanan Prima

Wardhanysyah & Sulistiyani (2018) Mempelajari pelayanan prima kita harus selalu berpikir positif, dan memberikan pelayanan yang maksimal. Ada tiga konsep dasar pelayanan prima yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu:

- a. Konsep sikap (attitude)
- b. Konsep perhatian (attention)
- c. Konsep Tindakan (action)

2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Prima

Rukmaya et al. (2023) Pelayanan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Core service

Pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.

- b. Facilitating service

Fasilitas pelayanan plus kepada pelanggan.

- c. Supporting service

Pelayanan tambahan atau pendukung untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya.

2.6 Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Azhar et al. (2021) Adapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketentuan tata laksananya. Prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna pelayanan yang

- a. Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.

- b. Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau.

2.3 Efektivitas Pelayanan Prima

Efektivitas adalah kondisi basis bagi efisiensi. Artinya efektivitas adalah kondisi yang diperlukan terlebih dahulu untuk mencapai efisiensi. Efektivitas adalah tingkat dan sejauhmana tugas utama organisasi diselesaikan (Kasmin et al., 2022) Jadi dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan prima , bahwa secara umum efektivitas dapat diartikan sebagai adanya suatu pengaruh, akibat, kesan. Efektivitas pelayanan prima tidak hanya sekedar memberi pengaruh tetapi berkaitan juga dengan keberhasilan tujuan, penetapan standar, profesionalitas, penetapan sasaran, keberadaan program, materi, berkaitan dengan metode atau cara.

2.4 Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat keterangan tidak mampu adalah surat yang dikeluarkan oleh pemerintah, jaminan Kesehatan nasional merupakan jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan asuransi Kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. Dalam hal ini melalui kelurahan atau desa bagi keluarga miskin, SKTM ini berguna bagi keluarga miskin untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan secara gratis di puskesmas atau rumah sakit yang terdapat lingkungan tempat mereka tinggal, khususnya bagi mereka yang belum memiliki jaminan Kesehatan dalam bentuk apapun. Surat keterangan tidak mampu ini juga berfungsi

untuk membantu keluarga miskin dalam mendapatkan keringanan biaya Pendidikan atau sekolah baik membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, juga dapat untuk keperluan lain yang memang membutuhkan surat keterangan ini Linda (2022).

Pada program pemberdayaan sosial bagi masyarakat, surat keterangan tidak mampu di Dinas Sosial Kota Medan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat medan. Program ini dirancang untuk memberikan pendampingan dan fasilitas guna membantu masyarakat medan yang membutuhkan agar dapat memperoleh keterampilan, akses terhadap layanan sosial, serta untuk meningkatkan taraf hidup mereka.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tidak boleh diberikan kepada orang yang kondisi sosial ekonominya dianggap mampu, karena keluarga dianggap mampu dan tidak sedang dalam ekonomi yang tidak mampu. Surat Keterangan Tidak Mampu diberikan kepada masyarakat yang benar-benar tidak mampu, baik secara sosial maupun ekonomi, hal ini dapat dilihat dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, SKTM ini dikeluarkan oleh pemerintah setempat untuk keluarga miskin, surat ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang dikategorikan sebagai golongan tidak mampu atau fakir miskin untuk mendapatkan bantuan dan keringanan yang terdapat pada Keputusan Menteri sosial republik Indonesia nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin antara lain sebagai berikut:

- a. Masyarakat miskin tidak mempunyai sumber mata pencaharian, walaupun mempunyai sumber mata pencaharian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar.

- b. Masyarakat yang tergolong fakir miskin adalah mereka yang mempunyai pengeluarannya Sebagian besar digunakan untuk memenuhi konsumsi makanan pokok dengan sangat sederhana.
- c. Dibidang Kesehatan, mereka yang tergolong fakir miskin adalah masyarakat yang tidak mampu atau mengalami kesulitan berobat ke tenaga medis, kecuali puskesmas atau subsidi pemerintah.
- d. Dibidang Pendidikan, masyarakat yang tergolong miskin memiliki kemampuan hanya menyekolahkan anaknya sampai jenjang Pendidikan sekolah menengah pertama (SMP).

Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa tujuan pembuatan surat keterangan tidak mampu adalah untuk meringankan beban ekonomi keluarga miskin. Dengan memiliki surat keterangan tidak mampu, masyarakat golongan ekonomi bahwa yang masuk kategori fakir miskin berhak mendapatkan berbagai manfaat dan keringanan sebagai berikut Libra & Arifalina (2017) :

- a. Keringanan biaya perawatan medis

Dengan memiliki surat keterangan tidak mampu, masyarakat tersebut bisa memperoleh biaya perawatan rumah sakit, rawat jalan, rawat inap dan obat- obatan dengan lebih ringan. Dengan demikian, masyarakat tidak mampu bisa terbantu dalam mengatasi masalah Kesehatan. Keringanan biaya Pendidikan Untuk masyarakat tidak mampu yang hanya bisa menyekolahkan anak-anaknya hingga jenjang sekolah menengah pertama, mendapatkan kesempatan untuk memperoleh bantuan biaya Pendidikan maupun beasiswa untuk jenjang Pendidikan selanjutnya hingga perguruan tinggi.

b. Hak mendapatkan bantuan sembako

Salah satu program pemerintah adalah membagikan sembako bagi masyarakat yang membutuhkan, pemerintah setempat akan mendata masyarakat yang memiliki surat keterangan tidak mampu untuk mendapatkan prioritas bantuan sembako.

c. Berkesempatan untuk menerima zakat, infaq, dan sedekah

Demikian pula halnya dengan zakat, infaq, sedekah. Masyarakat yang telah terdaftar sebagai masyarakat tidak mampu dan memiliki SKTM ini berhak menjadi penerima zakat, infaq, dan sedekah.

Adapun persyaratan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM), yaitu;

- a. Membawa fotocopy kartu keluarga(KK)
- b. Membawa fotocopy kartu tanda penduduk (KTP)
- c. Membawa surat keterangan tidak mampu dari kepala desa/lurah yang diketahui oleh camat
- d. Harus masuk didalam basis data terpadu (BDT)
- e. Apabila syarat nomor 4 tidak termasuk dalam basis data terpadu (BDT) harus membawa surat keterangan diagnose dari dokter.
- f. Harus masuk di dalam data terpadu (BDT)
- g. Apabila syarat nomor 4 tidak termasuk dalam basis data terpadu (BDT) harus membawa surat keterangan diagnose dari dokter.

2.5 Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Menurut (Ratnasari, 2020) Adapun kegiatan yang dilakukan saat menerbitkan surat keterangan tidak mampu (SKTM) yaitu; Menerima surat dari bagian umum

untuk dicatat pada surat masuk bidang untuk kemudian disposisi oleh Kabid.

- a. Mendisposisi surat kepada kasir.
- b. Mendisposisi surat kepada staf/pelaksana.
- c. Menerima disposisi dari kasir, memeriksa berkas persyaratan jika syarat PIP (Program Indonesia Pintar) sesuai peraturan sudah terpenuhi dapat langsung menginput data pemohon kedalam format surat keterangan tidak mampu. Jika belum terpenuhi bisa syarat PIP-nya dicek datanya ke tim data fakir miskin dinas sosial.
- d. Memverifikasi data berdasarkan data yang tercantum pada data fakir miskin, jika data pemohon tertera dalam daftar data fakir miskin bisa diparaf dan diserahkan ke bidang limjasos, jika data tidak terdaftar dalam data fakir miskin, tim akan turun kelapangan untuk mengkroscek ulang.
- e. Menerima data yang sudah diparaf tim verifikasi data fakir miskin dinas sosial untuk dibuatkan kedalam format surat keterangan tidak mampu.
- f. Memeriksa hasil pengetikan, memeriksa bahan atau berkas pemohon jika berkas lengkap dan memenuhi syarat bisa diparaf, jika tidak dikembalikan kepada staf.
- g. Memeriksa ulang kembali berkas, jika berkas lengkap dan memenuhi syarat bisa diparaf, jika tidak dikembalikan kepada staf.
- h. Memeriksa ulang Kembali berkas, jika berkas lengkap dan memenuhi syarat bisa diparaf, jika tidak dikembalikan kepada staf.
- i. Menandatangani surat keterangan tidak mampu.
- j. Memberikan nomor surat, stempel dinas, dan mengarsipkan surat pada bagian umum.

- k. Mencatatkan pada agenda surat keterangan tidak mampu dibidang limjansos dan menyerahkan surat tersebut kepada pemohon.

2.6 Tantangan Pelayanan Surat Keterangan di Instansi Pemerintah

Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan seperti:

- a. Birokrasi yang berbelit-belit, yang menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memahami alur dan syarat pelayanan.
- b. Ketergantungan pada pejabat tertentu, terutama dalam hal tanda tangan dan pengesahan, sehingga menghambat percepatan layanan.
- c. Kurangnya keterbukaan informasi, baik secara offline maupun online, membuat masyarakat harus datang langsung untuk bertanya.
- d. Minimnya pelatihan petugas pelayanan, yang berdampak pada kurangnya sikap ramah dan profesional.

Tantangan-tantangan ini menyebabkan pelayanan SKTM sering kali dianggap lambat, tidak efisien, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan pertimbangan dan kajian. Penelitian terkait telah banyak dilakukan untuk memahami aspek-aspek penting dari topik.

- a. penelitian yang dilakukan oleh Ayu Ratnasari pada tahun 2020 mengkaji bahwa surat keterangan tidak mampu telah dilakukan dalam berbagai konteks, terutama terkait dengan kebijakan sosial, akses layanan publik dan perlindungan masyarakat miskin. Studi ini

mengungkapkan bahwa surat keterangan tidak mampu menjadi alat penting dalam meminimalkan hambatan biaya bagi kelompok rentan, meskipun terdapat beberapa kendala dalam proses verifikasi data dan validitas penerima manfaat.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmi Putrisiar pada tahun 2021 meneliti implementasi kebijakan penggunaan surat keterangan tidak mampu disektor pendidikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa surat keterangan tidak mampu membantu siswa dan keluarga kurang mampu untuk mendapatkan pembebasan biaya pendidikan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi masalah seperti ke tidak sesuaian data penerima dan kurangnya transparansi dalam pengelolaan dokumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiono (2017) dalam kutipan Ilmu et al., (2023) penelitian yang menghasilkan data yang mengenai data deksriptif mengenai kata lisan maupun tertulis. Dan tingkahlaku yang dapat diamati dari orang-orang yang telah diteliti dengan penjelasan secara terperinci tentang permasalahan yang berhubungan dengan teori dan data yang ada sehingga mendapat suatu kesimpulan.

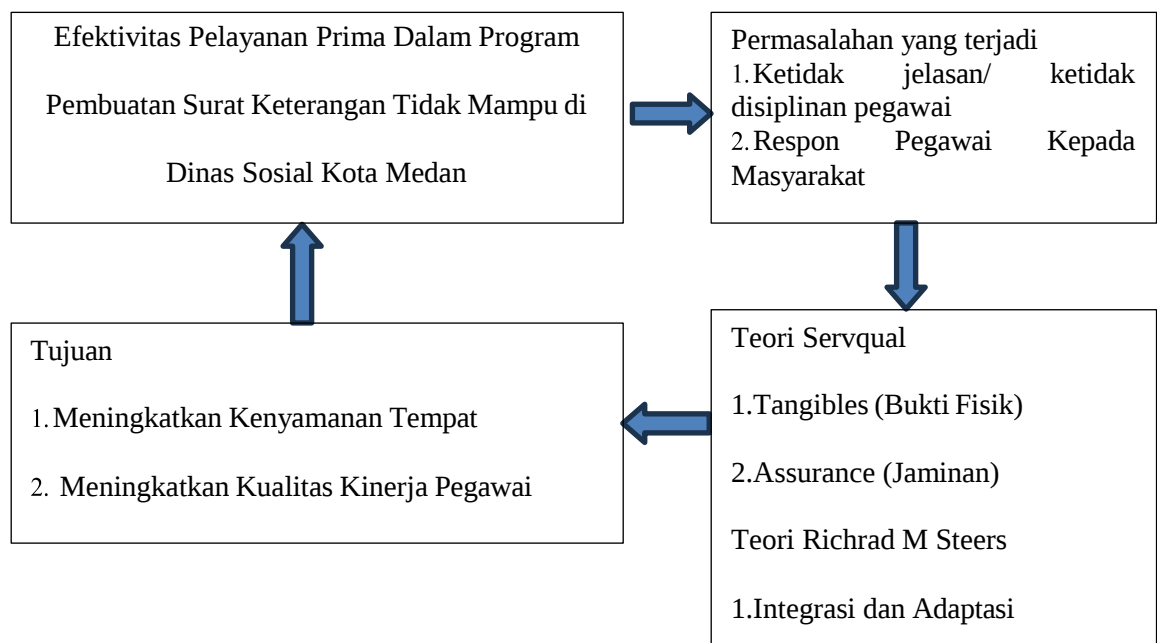
Arikunto (2010) Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai insturment kunci, pengambilan sampel sumber data yang dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Arikunto (2010) Adapun jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu mendeskripsi suatu objek, fenomena, setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi/pendapat terhadap apa yang ditemukan di lapangan. Metode ini diharapkan dapat menggambarkan secara mendetail tentang bagaimana penerlitan yang diteliti dengan bertujuan untuk memberikan gambaran kualitas pelayanan publik dalam program pembuatan surat keterangan tidak mampu di dinas

sosial kota medan. Untuk memecahkan masalah yang ada maka perlu mempelajari, menyelidiki secara cermat, teratur dan berkesinambungan, serta memahami langkah-langkah penelitian dengan metode penelitian. Metode merupakan aspek yang sangat penting dan berpengaruh besar terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama yang berkaitan dengan pengumpulan data, karena data yang diperoleh dalam suatu penelitian bersifat deskriptif terhadap subjek penelitian Arikunto (2010).

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dibuat untuk meningkatkan arah penelitian dan mempermudah penyusunan skripsi dan penelitian. Berdasarkan judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Defenisi Konsep

Secara etimologis, istilah konsep berasal dari kata *conceptum* yang berarti sesuatu yang dipahami. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia konsep adalah ide atau pengertian yang diabstrakkan dari peristiwa konkret. Ia juga berarti sebuah gambaran mental dari objek, proses, pendapat, atau apapun yang digunakan oleh akal budi untuk memahami hal-hal lain Sari (2023).

Menurut Singarimbun & Effendi (1995) dalam kutipan (J. Habu & Simon, 2021) konsep adalah sebuah istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi objek. Dengan adanya konsep seorang peneliti diharapkan dapat menggunakan suatu istilah untuk beberapa kejadian yang saling berkaitan, karena konsep juga berfungsi untuk mewakili realitas yang kompleks.

Singarimbun & Effendi (1995) dalam kutipan ((J. Habu & Simon, 2021)) Keberadaan konsep sangat penting dalam suatu penelitian, selain karena dapat mempermudah dalam aktivitas generalisasi berbagai realitas konkrit ataupun abstrak, juga karena ia menghubungkan antara dunia abstraksi dengan realitas, dan antara teori dan observasi. Adapun konsep pemikiran yang digunakan peneliti dalam mempersempit perhatian yang akan diteliti yaitu:

- a. Program pembuatan surat keterangan tidak mampu adalah inisiatif dari pemerintah untuk membantu masyarakat yang kurang mampu dan mengalami kesulitan mengakses layanan Pendidikan, Kesehatan, atau bantuan sosial karena tidak memiliki dokumen resmi.

- b. Program pembuatan surat keterangan tidak mampu dibuat oleh pemerintah untuk mengatur kepentingan masyarakat yang kurang mampu di setiap wilayahnya.
- c. Efektivitas pelayanan prima dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu tangibles, assurance, integrasi dan adaptasi serta kepuasan masyarakat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Pelayanan prima (teori servqual) (Parasuraman, zeithmal, dan berry) dalam kutipan (Sinollah & Masruro, 2019) salah satu teori yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, zeithmal, dan berry pada tahun 1998, Menurut Berry et al. (1985) dalam kutipan Irawati, (2022) teori ini bertujuan mengukur dan memahami kualitas layanan yang dirasakan oleh teori ini menekankan pada kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Berikut adalah indikator mengenai pelayanan prima:

a. Tangibles (bukti fisik)

Bukti fisik merupakan penampilan secara fisik dari Perusahaan penyedia layanan dalam mengekspos eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik ini dapat ditunjukkan dengan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan, yaitu fasilitas fisik; perlengkapan yang digunakan dan penampilan pegawai.

b. Assurance (jaminan)

Jaminan adalah kemampuan Perusahaan penyedia layanan untuk menciptakan rasa kepercayaan para pengguna terkait jaminan, yaitu kredibilitas, keamanan, kompetensi, komunikasi, serta sopan santun.

Menurut Stress (1985) dalam kutipan Rachmayani, (2015) bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap kualitas pelayanan, secara umum Steers menggaris bawahi bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat, organisasi harus memahami dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan serta harapan masyarakat, menjaga komunikasi yang baik, dan memberi pelayanan yang baik.

a. Integrasi dan adaptasi

Adaptasi merujuk pada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan eksternal dan internal agar tetap relevan dan efektif.

3.5 Informan atau Narasumber

Arikunto (2010) Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dengan kesukarelaannya dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam nilai, sikap, dan suatu proses yang menjadi latar penelitian tersebut. Menurut Arikunto (2010) Pada penelitian kualitatif tidak adanya populasi dan sampel, karena penelitian kualitatif tidak dimaksud untuk membuat generalisasi dari penelitiannya. Subjek penelitian menjadi informasi

yang akan memberikan berbagai informasi selama proses penelitian. Informan penelitian meliputi :

- a. Informan utama, yang terlibat langsung dalam melayani warga/masyarakat dalam penelitian ini adalah Bapak Fahrul Rozi Pane. S.Sos.M.H pegawai Dinas Sosial Kota Medan.
- b. Informan tambahan, dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Jaminan Sosial Keluarga yaitu Ibu Fani Marlen P.,MPA.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2018) Dalam penelitian kualitatif ada teknik yang dapat menunjang data atau informasi yang dibutuhkan seorang peneliti yaitu teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi
Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian kemudian mencatat yang di temukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan untuk berkaitan dengan permasalahan penelitian.
- b. Wawancara Wawancara atau dikenal dengan istilah interview adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dalam mencari informasi berdasarkan tujuan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa (file note) yang sudah berlalu dan teknik pengambilan data ini menggunakan beberapa perangkat seperti kamera, dan perekam video. Dokumen dapat berupa gambar, tulisan, atau karya-karya yang monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.7 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2018) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang di peroleh dari proses wawancara dengan memilih mana yang menjadi hal penting yang nantinya di butuhkan untuk dipelajari dan membuat Kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Analisis data dalam penilitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

- a. Reduksi Data Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan data pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang di reduksi akan memberikan Gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Dilakukan bertujuan untuk lebih mempermudah penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya dalam analisis data lain adalah *display* data atau penyajian data. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan

untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Apabila kesimpulan yang di kemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang ada dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, data kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang dapat di percaya.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Menentukan tempat penelitian merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena menentukan tempat penelitian berarti bahwa objek dan tujuan telah diidentifikasi sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Sosial Kota Medan, yang berlokasi di Jalan Pinang Baris/Jalan T.B Simatupang (belakang Terminal Pinang Baris No.114 B, Medan). Lokasi ini dipilih karena merupakan instansi resmi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program Surat Keterangan Tidak Mampu.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Februari hingga Maret 2025, di mana peneliti melakukan observasi langsung, wawancara dengan narasumber, serta pengumpulan dokumentasi terkait pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

3.9.1 Sejarah Singkat Dinas Sosial Kota Medan

Dinas Sosial Kota Medan Provinsi Sumatera Utara merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Wali Kota Medan melalui Sekretaris Daerah Kota Medan dengan tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintah di Bidang Sosial. Kantor Dinas Sosial Kota Medan beralamat di Jalan Pinang Baris/Jalan T.B Simatupang (belakang Terminal Pinang Baris No.114 B Medan.

3.9.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan

Visi “KOTA MEDAN MENUJU KOTA SEJAHTERA YANG BERKEADILAN SOSIAL BAGI SELURUH MASYARAKAT”

Misi:

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan perlindungan dan jaminan social
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan pekerja social
- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pemberdayaan masyarakat untuk pengentasan kemiskinan
- d. Mengembangkan system informasi penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial berbasis IT Pembangunan kompetensi SDM bagi potensi sumber kesejahteraan Sosial (PSKS)

3.9.3 Logo dan Makna Dinas Sosial Kota Medan



Gambar 3.2 Logo Dinas Sosial Kota Medan

Dinas Sosial Kota Medan dalam meningkatkan mutu dan profesionalisme pelayanan sosial melalui pengembangan alternatif-alternatif intervensi dibidang kesejahteraan sosial, mengembangkan kesadaran, kemampuan, tanggungjawab, dan peran aktif masyarakat dalam menangani permasalahan sosial di lingkungan serta memperbaiki kualitas hidup dan kesejahteraan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dalam rangka meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat Kota Medan, Dinas Sosial sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Medan terus menerus berupaya untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik dalam pelayanan kesejahteraan sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial.

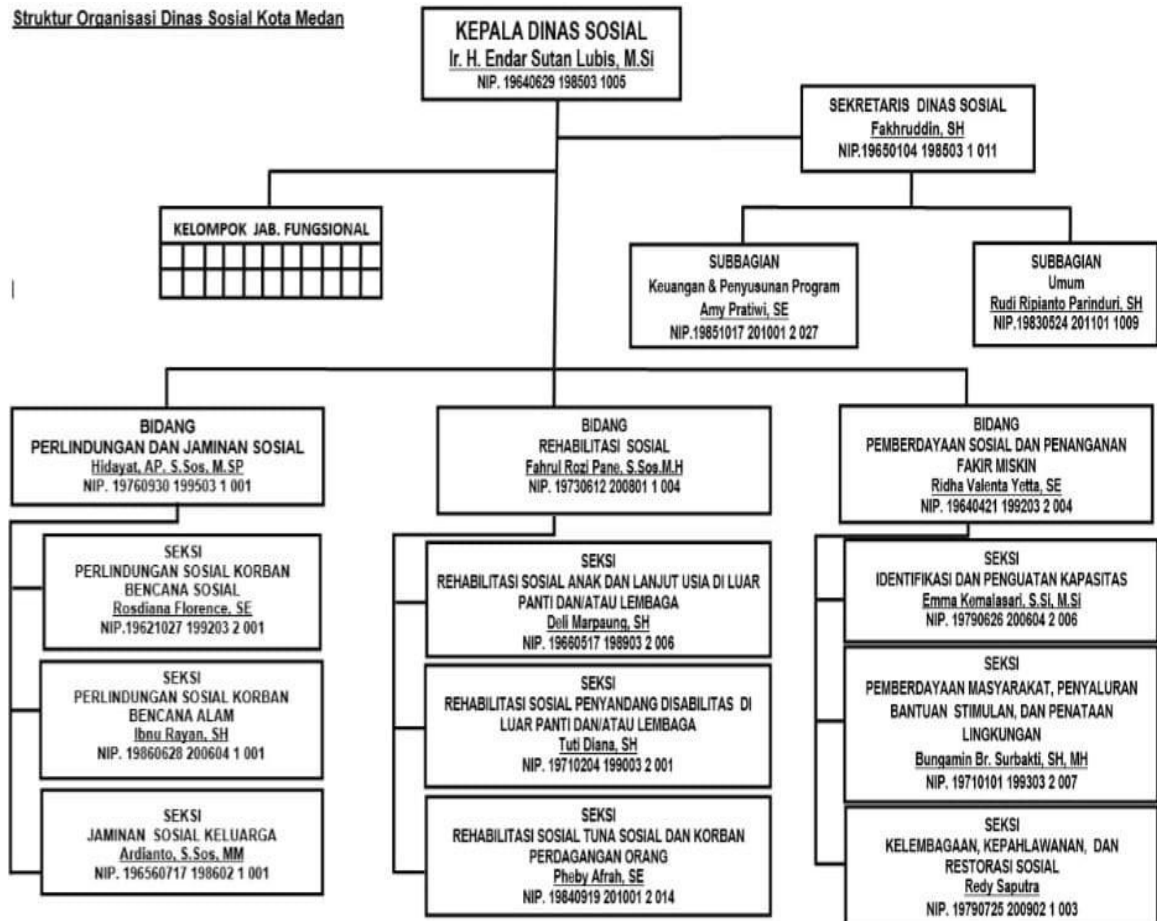
Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat perlu disusun suatu tahapan perencanaan program dan kegiatan secara konsisten dan berkelanjutan, guna meningkatkan akuntabilitas dan kinerja yang berorientasi kepada pencapaian hasil.

3.9.4 Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kota Medan

Dinas mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas menyelenggarakan fungsi:

- (a) perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang sosial
- (b) pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang sosial
- (c) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang sosial
- (d) pelaksanaan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya
- (e) pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan
- (f) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Medan



**Sumber :Rencana Strategi Dinas Sosial Kota Medan
TA 2021-2026**

Struktur organisasi Dinas Sosial Kota Medan terdiri dari beberapa bagian yang memiliki tugas masing-masing. Di puncak kepemimpinan ada Kepala Dinas Sosial, yang bertanggung jawab atas seluruh kebijakan dan program dinas. Untuk membantu tugasnya, ada Sekretaris Dinas yang mengurus administrasi, koordinasi, keuangan, serta kepegawaian.

Di bawahnya, ada beberapa bidang yang mengurus aspek sosial berbeda. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial menangani bantuan bagi masyarakat

yang terdampak bencana dan membutuhkan jaminan sosial. Sementara itu, Bidang Pemberdayaan Sosial fokus pada peningkatan kesejahteraan bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat miskin.

Selain itu, ada Bidang Rehabilitasi Sosial yang menangani pemulihan sosial bagi anak terlantar, korban kekerasan, dan kelompok rentan lainnya. Sedangkan Bidang Penanganan Fakir Miskin bertugas menjalankan program bantuan agar keluarga miskin bisa lebih mandiri. Untuk pelaksanaan program di lapangan, Dinas Sosial juga memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang mengelola panti sosial dan layanan rehabilitasi bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan langsung. setiap bagian dalam struktur organisasi ini punya peran penting dalam memastikan kesejahteraan sosial masyarakat Kota Medan tetap terjaga

Gambar 3.4 Jumlah pegawai Dinas Sosial Kota Medan

JUMLAH PHL BERDASARKAN PENDIDIKAN TAHUN 2023				
NO	PENDIDIKAN	L	P	JUMLAH ORANG
1	DOKTOR (S3)	-	-	-
2	PASCASARJANA(S2)	1	2	3
3	SARJANA (S1)	15	18	33
4	SARJANA MUDA (D3)	4	5	9
5	SLTA/ SMA/ MA	15	11	26
6	SLTP/ SMP	-	-	-
7	SD	-	-	-
JUMLAH		35	35	71

**Sumber: Rencana Strategi Dinas Sosial Kota Medan
TA 2021-2026**

3.9.5 Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin

Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin merupakan unsur lini pada Dinas yang dipimpin oleh Kepala Bidang, yang berada dibawah dan

bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Pemberdayaan Sosial Dan Penanganan Fakir Miskin mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin yaitu:

1. Tim Kerja Lingkup identifikasi dan penguatan kapasitas
2. Seksi Tim Kerja Lingkup Pemberdayaan Masyarakat, Penyaluran Bantuan Stimulan, dan Penataan Lingkungan
3. Tim Kerja Lingkup Kelembagaan, Kepahlawanan, dan Restorasi Sosial
4. Jabatan Fungsional
5. Jabatan Pelaksana.

Gambar 3.5 jumlah DKTS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)

No	Uraian	Kuota Penerima Bansos	Realisasi fakir miskin dan orang tidak mampu yang menerima Bantuan	Sumber dana
1	Bantuan Sosial Sembako	69.358 KPM	69.358 KPM	Kemensos/APBN
2	Bantuan Sosial El Nino	68.084 KPM	68.084 KPM	Kemensos
3	Bantuan Pangan Nasional	79.132 KPM	79.132 KPM	Kemensos
4	Bantuan Sosial Tunai Pendidikan	225 orang	225 orang	APBD
5	Bantuan Sosial Tunai Penyandang Lansia	1.679 orang	1.679 orang	APBD
6	Bantuan Sosial Tunai Penyandang Disabilitas	921 orang	921 orang	APBD
	JUMLAH	219.399	219.399	

**Sumber: Rencana Strategi Dinas Sosial Kota Medan
TA 2021-2026**

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini membahas dan menyajikan data yang telah didapat dari hasil penelitian lapangan, penelitian ini dilakukan lapangan langsung dan telah memperoleh data mengenai pendapat informan. Dalam bab ini akan dibahas data yang diperoleh selama penelitian berlangsung di Dinas Sosial Kota Medan mengenai Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Dinas Sosial Kota Medan. Pada kesempatan ini penulis berusaha untuk mengulas objek yang diteliti dan menganalisis data-data yang diperoleh

Bab ini menyajikan dan menganalisis data yang telah didapat dari hasil penelitian lapangan atau yang dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan wawancara atau tanya jawab dengan informan yang kemudian dianalisis agar dapat diperoleh kesimpulan.

Wawancara dilakukan guna memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang peneliti tentukan serta untuk memperoleh data-data yang mendukung dalam penelitian ini. Data-data tersebut berupa pertanyaan dari para informan mengenai permasalahan penelitian skripsi ini.

4.2 Deskripsi Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang pada Program Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu khusus di Dinas Sosial Kota Medan, Sekretaris serta Kepala Seksi Jaminan Program Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Dinas Sosial Kota Medan. Adapun narasumber sebagai berikut.

No	Nama	Pekerjaan	Usia
1.	Fery Suhery, S.Sos.	Wakil Sekretaris Dinas Sosial	51 Tahun
2.	Fani Marlen Phandari, S.Ip	JF. Penyelu Sosial Muda	38 Tahun
3.	Fahrul Rozi Pane. S.Sos.M.H	Bidang Rehabilitasi Sosial	49 Tahun

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jabatan Dan Usia

4.3 Hasil Wawancara

4.3.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fery Suhery S.Sos. sebagai wakil Sekretaris Kepala Dinas Sosial Kota Medan pada hari Senin, 03 Maret 2025, pukul 09.00 WIB, beliau mengatakan

“bahwa pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di dinas sosial kota medan sudah berjalan dengan baik dan teratur dan yang bisa dijadikan bahwa pelayanan tersebut efektif yaitu dengan diukur melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di dinas sosial kota medan”

Dengan demikian bahwa pelayanan di dinas sosial kota medan efektif jika dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan, menurunkan jumlah keluhan masyarakat, dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan di dinas sosial kota medan. Kemudian pada setiap bulan di dinas sosial kota medan melakukan evaluasi terhadap kondisi fasilitas dan peralatan yang digunakan karna sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, serta kepuasan masyarakat.

Untuk menilai apakah pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di dinas sosial kota medan sudah berjalan dengan baik, bisa dilihat dari

bagaimana masyarakat merasakan prosesnya, kalau masyarakat bisa mengurus surat dengan mudah tanpa harus bolak-balik karena persyaratan yang tidak jelas, itu berarti pelayanannya sudah cukup baik. yang penting masyarakat yang membutuhkan surat ini tidak merasa kesulitan dalam mengurusnya. Kalau bicara soal efektivitasnya. Bisa dilihat dari kepuasan masyarakat, kalau banyak yang merasa puas tidak ada keluhan soal antrian yang terlalu lama berarti pelayanan disini sudah efektif intinya semakin mudah, cepat, dan transparan prosesnya pelayanannya akan semakin baik.

Selanjutnya beliau mengatakan bahwa dalam memperhatikan aspek seperti fasilitas dan peralatan agar dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat, dengan fasilitas yang diberikan di dinas sosial kota medan dapat merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

“Dalam memperhatikan fasilitas dan peralatan dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu sangat penting karena bisa mempengaruhi kelancaran proses dan kenyamanan masyarakat yang mengurus surat tersebut. Kalau fasilitas di dinas sosial kota medan memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, loket yang tertata dengan baik, dan sistem antrian yang jelas, masyarakat tidak akan merasa kebingungan atau kerepotan saat mengurus dokumen ini. Kemudian Masyarakat dapat mengetahui informasi tentang prosedur dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di dinas sosial kota medan bisa dengan cara masyarakat langsung datang ke kantor dinas sosial kota medan. Di sana, mereka bisa bertanya langsung kepada petugas mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dan dokumen apa saja yang perlu di siapkan. Petugas akan memberikan penjelasan secara detail dan mudah di pahami oleh masyarakat supaya masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam proses pengajuan surat keterangan tidak mampu. Adapun persyaratan yang diperlukan untuk membuat surat keterangan tidak mampu yaitu, Surat Pengantar RT/RW, Fotocopy Kartu Keluarga, Fotocopy KTP, Dokumentasi atau surat pernyataan yang belum terdaftar pada DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial)”

Selain itu, dinas sosial kota medan juga menyediakan informasi melalui situs web resmi dinas sosial kota medan atau dengan sosial media yaitu instagram

dan facebook dinas sosial kota medan , di sana biasanya terdapat panduan lengkap mengenai pengurusan surat keterangan tidak mampu, termasuk syarat-syarat yang harus di penuhi dan langkah-langkah yang harus dilakukan. Jika ada perubahan kebijakan atau persyaratan tamnbahan maka informasi tersebut juga akan diperbarui secara skala.

Jika masyarakat masih merasa bingung atau mengalami kendala dalam pengurusan surat keterangan tidak mampu, mereka bisa juga dapat menghubungi layanan informasi atau pengaduan yang disediakan oleh dinas sosial. Dengan cara ini diharapkan agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan dan dapat mengurus surat keterangan tidak mampu.

4.3.2 Integrasi Dan Adaptasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Fani Marlen Phandari. S.IP sebagai JF. Penyelu Sosial Muda pada hari senin 03 Maret 2025 pada pukul 11.00 WIB beliau mengatakan.

“yang membuat bahwa integrasi dan adaptasi itu penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan prima dalam program pembuatan surat keterangan tidak mampu di Dinas Sosial Kota Medan yaitu dikarenakan pelayanan publik yang baik harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat serta memastikan semua proses berjalan dengan efisien dan transparan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, informasi mengenai warga yang membutuhkan surat keterangan tidak mampu dapat lebih mudah di akses dan di proses tanpa adanya penundaan.”

Selain itu adaptasi ini juga sangat diperlukan agar pelayanan tetap relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Adaptasi ini juga mencakup penggunaan teknologi dalam pelayanan, seperti pendaftaran online atau sistem antrian berbasis digital untuk mengurangi waktu tunggu saat mendaftar. Dengan adanya integrasi dan adaptasi, pelayanan prima dalam program pembuatan

surat keterangan tidak mampu dapat ditingkatkan karena prosesnya lebih cepat, transparan, dan tidak berbelit-belit. Masyarakat yang benar-benar membutuhkan bantuan bisa mendapatkan surat ini dengan mudah tanpa merasa dipersulit oleh prosedur yang telah dibuat.

“Selanjutnya beliau mengatakan bahwa yang berperan penting dalam mengimplementasikan dan memantau integrasi serta adaptasi dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di dinas sosial kota medan yaitu kepala dinas sosial kota medan sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan penerbitan surat keterangan tidak mampu”

Dinas sosial mempunyai tugas untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan baik, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi data, hingga penerbitan surat. Selain itu, dinas disini juga bertugas mengadaptasi kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Kemudian ada juga petugas atau pegawai yang bekerja di dinas sosial yang memiliki peran penting. Mereka adalah orang-orang yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan memberikan layanan. Dan ada juga lembaga seperti Ombudsman atau instansi yang berwenang dalam mengawasi pelayanan publik juga ikut berperan dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses publikasi surat keterangan tidak mampu. Jika ada keluhan atau penyimpangan dalam pelayanan, mereka bisa melakukan evaluasi dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada dinas sosial.

Beliau juga mengatakan untuk meningkatkan integrasi antar unit kerja serta adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat dalam mendukung efektivitas pelayanan prima dalam program pembuatan surat keterangan tidak mampu di dinas sosial yaitu dengan cara koordinasi antar unit kerja karena sangat penting agar setiap bagian dalam dinas sosial dapat bekerja secara baik, hal ini dapat dilakukan dengan rutin mengadakan rapat, baik secara langsung maupun melalui zoom, untuk memastikan setiap bidang memahami peran dan tanggung jawabnya dalam pelayanan surat keterangan tidak mampu. Dengan komunikasi yang lancar, hambatan birokrasi

dapat dikurangi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Kemudian adanya evaluasi dan monitoring secara berkala, karena harus dilakukan untuk memastikan bahwa sistem yang diterapkan benar-benar berjalan dengan efektif, dengan adanya integrasi antar unit kerja dapat semakin kuat adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat semakin baik, dan pelayanan prima dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu dapat diwujudkan secara efektif di dinas sosial kota medan”

Selanjutnya beliau juga mengatakan “bagaimana cara petugas dan pelayanan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dengan cara penyediaan jalur komunikasi yang mudah diakses seperti nomor layanan whatsapp, akan sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi atau menyampaikan keluhan terkait pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu”

Dengan adanya jalur ini masyarakat dapat lebih mudah mengakses bantuan tanpa harus datang langsung ke kantor.

4.3.3 Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Fani Marlen Phandari. S.IP sebagai JF. Penyelu Sosial Muda pada hari senin 03 Maret 2025 pada pukul 11.00 WIB beliau mengatakan “mengapa kepercayaan sangat penting dalam pelayanan program pembuatan surat keterangan tidak mampu untuk masyarakat yang membutuhkan dikarenakan masyarakat yang mengajukan surat biasanya dalam kondisi ekonomi sulit, sehingga mereka harus yakin bahwa prosesnya dilakukan dengan jujur dan adil tanpa adanya diskriminasi atau pengawasan yang diizinkan. Jika masyarakat bahwa layanan ini tidak transparan atau ada praktik yang tidak adil seperti pungutan biaya atau pemrosesan yang tidak merata mereka akan kehilangan kepercayaan terhadap kami dan jika masyarakat percaya bahwa dalam pengurusan surat ini berjalan dengan baik tanpa adanya kendala mereka juga akan tertib dalam pengurusan dokumen yang diperlukan. Jika sebaliknya mereka merasa bahwa prosesnya terlalu rumit atau ada potensi manipulasi, mereka bisa mencari cara lain termasuk jalur yang tidak resmi yang dapat merugikan sistem pelayanan disini.”

Dan ketika masyarakat yakin bahwa petugas dinas sosial memberikan layanan yang profesional cepat, dan tanpa pembohong mereka akan merasa lebih dihargai. Hal ini juga membantu menciptakan citra positif bagi pemerintah daerah dalam menjalankannya untuk melayani masyarakat yang membutuhkan.

Selanjutnya ibu fani marlen mengatakan “yang bertanggung jawab untuk memberikan jaminan kepada masyarakat terkait kualitas pelayanan yaitu dinas sosial kota medan sebagai instansi utama yang bertanggung jawab atas keseluruhan proses pelayanan surat keterangan tidak mampu, mereka harus memastikan bahwa semua prosedur berjalan sesuai dengan turan pelayanan diberikan secara adil, dan tidak ada izin yang tidak diizinkan”

Kepala dinas sosial mempunyai tanggung jawab dalam mengawasi kinerja pegawai serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas layanan yang diberikan. Dan ada juga pegawai dan petugas yang bertanggung jawab untuk memberikan jaminan kepada masyarakat.

Bapak Fahrul Rozi Pane. S.Sos.M.H mengatakan “bahwa aspek jaminan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan secara adil kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan dan masyarakat sering kali mengalami kebingungan karena kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan waktu penyelesaian surat keterangan tidak mampu”.

Oleh karena itu, perlu ada perbaikan dalam menyediakan informasi yang lebih terbuka dan mudah diakses, seperti melalui website resmi, media sosial dan papan pengumuman yang tersedia di kantor. Dinas Sosial dapat menyelenggarakan pelatihan rutin bagi petugas pelayanan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang regulasi terkait SKTM, termasuk syarat, prosedur, serta dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, petugas dapat memberikan informasi yang benar dan tidak mengirimkan warga yang mengajukan permohonan SKTM.

Selain itu, Dinas Sosial juga dapat memberikan pelatihan komunikasi kepada petugas agar mereka mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Kemampuan komunikasi yang baik sangat penting agar masyarakat, terutama mereka yang kurang memahami prosedur administratif, dapat lebih mudah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu tanpa adanya kebingungan atau kesalahpahaman.

Dinas Sosial juga bisa menyediakan panduan tertulis atau digital yang dapat digunakan oleh petugas sebagai referensi saat melayani masyarakat. Panduan ini berisi informasi yang jelas dan terstruktur tentang prosedur pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu sehingga petugas dapat memastikan bahwa informasi yang mereka berikan selalu akurat dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

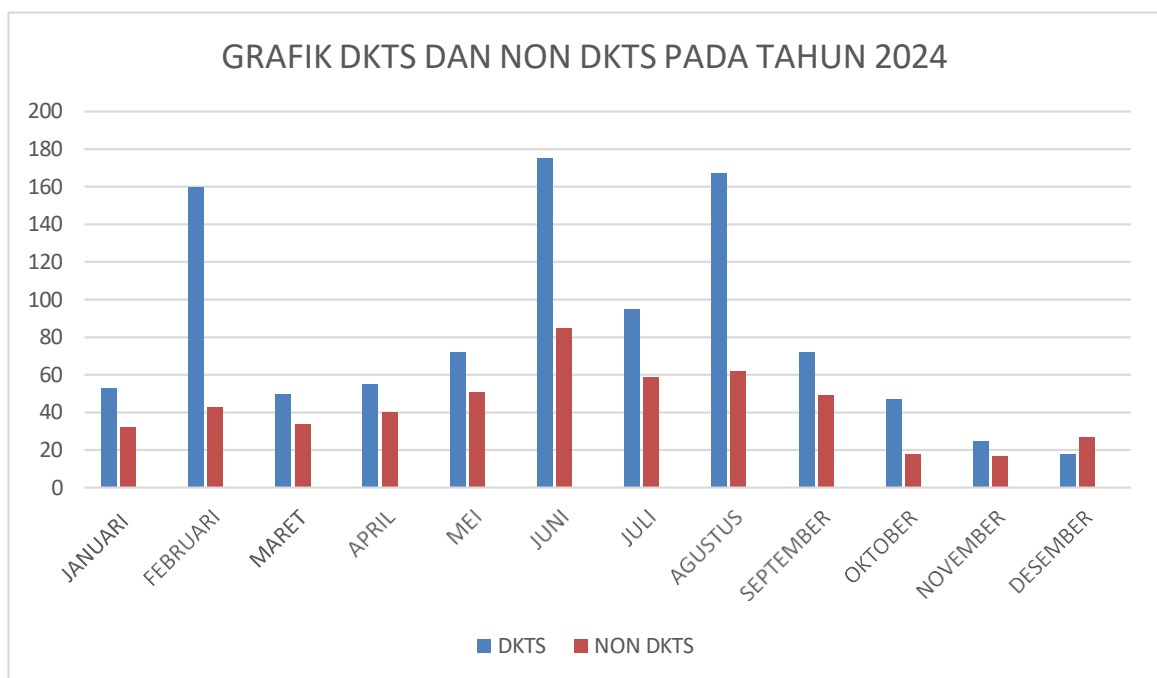
Selain meningkatkan kualitas petugas, Dinas Sosial juga harus adanya sistem pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja mereka. Misalnya, melalui survei kepuasan masyarakat atau pemantauan langsung oleh atasan mereka. Jika ditemukan adanya kekurangan dalam pelayanan, maka perbaikan dapat segera dilakukan, baik melalui pelatihan tambahan maupun pelatihan langsung kepada petugas yang bersangkutan.

Kemudian, memastikan pemanfaatan teknologi juga bisa menjadi solusi untuk keakuratan informasi. Dinas Sosial dapat menyediakan situs web atau layanan digital yang berisi informasi lengkap mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu, sehingga masyarakat dan petugas dapat mengakses informasi yang sama dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam prosedur yang sama. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, Dinas Sosial Kota Medan dapat memastikan bahwa petugas pelayanan memiliki pengetahuan yang cukup,

keterampilan komunikasi yang baik, serta mampu memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat dalam proses pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan data dari Dinas Sosial Kota Medan jumlah Masyarakat yang menerima surat keterangan tidak mampu pada tahun 2024 sebanyak 989 DKTS (data terpadu kesejahteraan sosial) dan yang Non DKTS sebanyak 517.



Gambar 3.6 Grafik DKTS dan Non DKTS

DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) adalah basis data resmi yang memuat identitas dan kondisi sosial ekonomi warga yang tergolong miskin atau hampir miskin. Data ini menjadi acuan utama pemerintah dalam menyalurkan berbagai bantuan sosial agar lebih tepat sasaran.

Dalam kehidupan sehari-hari, DTKS bisa dianggap seperti “daftar orang yang perlu dibantu” oleh pemerintah. Data ini tidak hanya mencakup siapa saja

yang butuh bantuan, tapi juga mencatat kondisi mereka secara detail, seperti jumlah anggota keluarga, pekerjaan, hingga pengeluaran. Pendataan ini biasanya dilakukan oleh pihak kelurahan atau desa, kemudian diverifikasi oleh dinas sosial agar sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

Melalui DTKS, bantuan dari pemerintah seperti PKH, sembako, atau bantuan tunai bisa disalurkan secara lebih merata dan adil. Tanpa DTKS, penyaluran bantuan berisiko salah sasaran atau bahkan tidak sampai ke mereka yang benar-benar membutuhkan.

4.3.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Menurut Lapiyoadi (2013) mendefinisikan tangibles yaitu sebagai kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Sedangkan menurut (Arisutha, 2005) bahwa prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Bukti fisiki pelayanan yang dirasakan langsung oleh konsumen untuk meningkatkan prestasi kerja perusahaan sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal.

Dinas Sosial Kota Medan merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam menangani berbagai permasalahan sosial di Kota Medan, termasuk pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Layanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat kurang mampu agar dapat mengakses berbagai program bantuan sosial, pendidikan, dan kesehatan. Pelayanan publik yang efektif

dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, jumlah keluhan yang diterima, serta partisipasi masyarakat dalam proses layanan. Dalam konteks pelayanan surat keterangan tidak mampu efektivitas layanan dapat dilihat dari bagaimana masyarakat merasakan proses pengurusan surat tersebut.

Jika masyarakat dapat mengurus surat keterangan tidak mampu dengan mudah, tanpa harus mengalami kesulitan karena persyaratan yang tidak jelas atau prosedur yang berbelit-belit, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan sudah berjalan dengan baik.

Jika mayoritas pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, serta tidak ada keluhan terkait waktu tunggu atau sistem antrian, maka pelayanan dapat dikatakan telah efektif. Dinas Sosial Kota Medan juga terus berupaya meningkatkan transparansi dalam proses pengurusan surat keterangan tidak mampu dengan sistem pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan, masyarakat dapat memperoleh dokumen yang dibutuhkan tanpa kendala berarti.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa Dinas sosial kota medan juga memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan sosial, yang mudah diakses oleh masyarakat, ruang pelayanan yang nyaman dan bersih serta sarana dan prasarana yang pendukung lainnya. Dinas sosial kota medan juga memiliki peralatan dan teknologi yang mendukung kegiatan administrasi dan pelayanan, aplikasi dan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung kegiatan pelayanan sosial.

Selain itu ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai dapat

meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, fasilitas dan peralatan yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dinas sosial kota medan dapat meningkatkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat berdampak pada kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan yang baik dapat berdampak pada kepuasan masyarakat dan citra dinas sosial kota medan. Maka dari itu perlu dilakukan upaya yang sungguh-sungguh untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dinas sosial kota medan.

4.4.2. Integrasi dan Adaptasi

Menurut (Sutrisno, 2018) integrasi dan Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia (SDM). Kemampuan adaptasi dalam sebuah organisasi merupakan sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan baik dari sisi intern dan ekstern yang ada, kemudian dari adanya perubahan tersebut akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan.

Mengenai hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Fani Marlen Phandari, S.IP, yang menjabat sebagai JF Penyuluh Sosial Muda di Dinas Sosial Kota Medan. Wawancara ini bertujuan untuk memahami peran integrasi dan adaptasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan prima dalam program pembuatan surat keterangan tidak mampu.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa integrasi dan adaptasi memiliki peranan penting dalam memastikan pelayanan publik berjalan secara efisien dan transparan. Integrasi dalam pelayanan mengacu pada sistem yang memungkinkan

informasi tentang warga yang membutuhkan surat keterangan tidak mampu dapat diakses dan diproses dengan lebih mudah tanpa adanya penundaan. Sementara itu, adaptasi menjadi aspek yang tak kalah penting karena dengan adanya perkembangan zaman, pelayanan publik harus menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Salah satu bentuk adaptasi yang telah diterapkan adalah penggunaan teknologi dalam pelayanan, seperti sistem pendaftaran online dan sistem antrian berbasis digital, yang bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.

Selain itu, juga mengungkap bahwa terdapat beberapa pihak yang memiliki peran penting dalam implementasi integrasi dan adaptasi dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu. Kepala Dinas Sosial Kota Medan bertanggung jawab dalam mengelola dan memastikan proses pelayanan berjalan dengan baik, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi data, hingga penerbitan surat. Selain itu, petugas atau pegawai yang bekerja di dinas sosial juga memiliki peran yang sangat krusial karena mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat dan memberikan pelayanan secara langsung. Tidak hanya itu, lembaga seperti Ombudsman atau instansi yang berwenang dalam pengawasan pelayanan publik juga turut berperan dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penerbitan surat keterangan tidak mampu. Jika ditemukan keluhan atau penyimpangan dalam pelayanan, lembaga ini dapat melakukan evaluasi serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada Dinas Sosial.

Dalam upaya meningkatkan integrasi dan adaptasi dalam pelayanan, koordinasi antar unit kerja menjadi hal yang sangat penting. Setiap bagian dalam Dinas Sosial harus bekerja sama dengan baik agar proses pelayanan dapat berjalan

lebih efektif dan efisien. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan rutin mengadakan rapat, baik secara langsung maupun melalui platform daring seperti Zoom, untuk memastikan bahwa setiap bidang memahami peran dan tanggung jawabnya dalam pelayanan surat keterangan tidak mampu. Komunikasi yang lancar akan mengurangi hambatan birokrasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, evaluasi dan monitoring secara berkala juga harus dilakukan untuk memastikan sistem yang diterapkan benar-benar berjalan secara efektif. Dengan adanya integrasi yang semakin kuat antar unit kerja, adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat pun dapat berjalan dengan lebih baik, sehingga pelayanan prima dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu dapat diwujudkan secara optimal di Dinas Sosial Kota Medan.

Adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang juga dapat dilakukan dengan penyediaan jalur komunikasi yang lebih mudah diakses, seperti nomor layanan WhatsApp. Dengan adanya jalur komunikasi yang lebih fleksibel, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi atau menyampaikan keluhan terkait pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Sosial. Hal ini tentu akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan dan mempercepat proses administrasi yang mereka butuhkan.

4.4.3 Assurance (Jaminan)

Menurut Tjiptono (2012) jaminan adalah sesuatu yang berkenaan dengan ilmu dan etika karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Dalam pendapat lain jaminan menurut Apriliani (2018) jaminan adalah sebuah bentuk kepastian yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen sehingga konsumen merasakan puas akan mutu suatu produk, yang dapat diukur.

Dalam pelayanan publik, jaminan atau kepastian dalam proses administrasi menjadi hal yang sangat penting, terutama bagi masyarakat yang berada dalam kondisi ekonomi sulit. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fani Marlen Phandari, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu bergantung pada transparansi dan profesionalisme dalam pelaksanaannya. Masyarakat yang mengajukan surat ini mengharapkan bahwa proses ini berjalan dengan jujur, adil, dan tanpa diskriminasi. Jika mereka merasa bahwa prosedur tidak transparan atau terdapat praktik yang tidak adil, seperti pungutan liar atau pemrosesan yang tidak merata, kepercayaan mereka terhadap layanan ini akan menurun. Sebaliknya, jika mereka yakin bahwa pengurusan SKTM dilakukan dengan baik tanpa kendala, mereka akan lebih tertib dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan.

Jaminan dalam pelayanan publik tidak hanya berfungsi untuk menjaga kepercayaan masyarakat tetapi juga membantu menciptakan citra positif bagi pemerintah daerah. Ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan diberikan secara profesional dan cepat, mereka akan merasa lebih dihargai dan puas dengan sistem yang ada. Oleh karena itu, Dinas Sosial Kota Medan sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas proses pengurusan Surat keterangan tidak mampu harus memastikan bahwa seluruh prosedur yang diterapkan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan dilakukan dengan adil. Kepala Dinas Sosial memiliki peran penting dalam mengawasi kinerja pegawai dan melakukan evaluasi terhadap efektivitas layanan. Sementara itu, petugas di lapangan harus memastikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Salah satu tantangan yang sering dihadapi dalam pelayanan surat keterangan tidak mampu adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur dan waktu penyelesaian dokumen. Banyak masyarakat mengalami kebingungan karena informasi yang tersedia terbatas, sehingga mereka harus datang berkali-kali ke kantor Dinas Sosial untuk memperoleh kejelasan. Untuk mengatasi masalah ini, perlu ada upaya dalam menyediakan informasi yang lebih terbuka dan mudah diakses, baik melalui website resmi, media sosial, maupun papan pengumuman di kantor. Dengan adanya akses informasi yang lebih luas, masyarakat dapat mengetahui prosedur yang harus dilakukan tanpa mengalami kebingungan atau ketidakpastian.

Selain transparansi informasi, peningkatan kapasitas petugas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam memberikan jaminan kepada masyarakat. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan pelatihan rutin bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan pemahaman mereka mengenai regulasi surat keterangan tidak mampu, termasuk syarat, prosedur, dan dokumen yang dibutuhkan masyarakat. Dengan pemahaman yang baik, petugas dapat memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan masyarakat yang mengajukan permohonan SKTM. Selain itu, pelatihan komunikasi juga diperlukan agar petugas mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan proses administratif.

Untuk memastikan pelayanan yang lebih optimal, Dinas Sosial juga dapat menyediakan panduan tertulis atau digital yang dapat digunakan oleh petugas sebagai referensi dalam melayani masyarakat. Panduan ini harus berisi informasi

yang jelas dan terstruktur mengenai prosedur pengajuan surat keterangan tidak mampu, sehingga petugas dapat memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain meningkatkan kualitas petugas, pengawasan terhadap pelayanan juga harus diperkuat. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat atau pemantauan langsung oleh atasan. Jika ditemukan kekurangan dalam pelayanan, perbaikan harus segera dilakukan, baik melalui pelatihan tambahan maupun pembinaan langsung kepada petugas yang bersangkutan.

Pemanfaatan teknologi juga dapat menjadi solusi dalam meningkatkan keakuratan informasi dan mempercepat proses pelayanan. Dinas Sosial dapat menyediakan platform digital yang berisi informasi lengkap mengenai surat keterangan tidak mampu, sehingga masyarakat dan petugas memiliki akses yang sama terhadap prosedur yang benar. Dengan adanya sistem berbasis teknologi, potensi kesalahan dalam prosedur dapat dikurangi, dan masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor hanya untuk mendapatkan informasi dasar mengenai pengurusan surat keterangan tidak mampu.

Namun, masih terdapat berbagai kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus surat keterangan tidak mampu, seperti prosedur yang dianggap terlalu panjang dan kurangnya informasi yang jelas mengenai syarat dan langkah-langkah yang harus diikuti. Akibatnya, masyarakat sering kali harus bolak-balik ke kantor Dinas Sosial hanya untuk melengkapi dokumen yang sebenarnya bisa dipersiapkan sejak awal jika informasi yang diberikan lebih transparan. Selain itu, perubahan aturan atau kebijakan yang tidak disosialisasikan dengan baik juga menjadi salah satu penyebabnya.

Dengan menerapkan berbagai langkah perbaikan ini, Dinas Sosial Kota Medan dapat memastikan bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu berjalan dengan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik akan meningkat seiring dengan adanya kepastian dalam prosedur, profesionalisme petugas, serta keterbukaan informasi yang lebih baik. Hal ini tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan, tetapi juga memperkuat citra pemerintah dalam memberikan layanan yang adil dan transparan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil uraian pada bab hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dipengaruhi oleh beberapa faktor penting.

1. tangible atau bukti fisik

pelayanan, seperti fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai, serta penggunaan teknologi yang mendukung, menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan upaya Dinas Sosial dalam menyediakan lingkungan yang nyaman, mudah diakses, serta memastikan adanya sistem administrasi yang terintegrasi dan efisien.

2. integrasi dan adaptasi

dalam pelayanan sangat diperlukan untuk menjamin pelayanan yang transparan dan efisien. Penggunaan teknologi dalam bentuk sistem pendaftaran online dan antrian berbasis digital telah berhasil mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efektivitas. Selain itu, koordinasi antara berbagai unit kerja juga berperan penting untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan lancar.

3. Assurance (jaminan)

dalam pelayanan publik sangat krusial, terutama dalam menciptakan kepercayaan masyarakat. Kepastian prosedur dan profesionalisme petugas

menjadi faktor utama dalam menjaga citra positif pemerintah. Dinas Sosial harus terus memperkuat transparansi dalam informasi prosedur dan waktu penyelesaian untuk menghindari kebingungan di kalangan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran untuk meningkatkan Efektivitas pelayanan Prima dalam Program Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Dinas Sosial Kota Medan antara lain:

1. Penyederhanaan Prosedur. Dinas Sosial perlu menyederhanakan prosedur pengurusan SKTM agar lebih efisien, mudah dipahami, dan tidak membingungkan masyarakat. Hal ini akan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan bagi pemohon.
2. Peningkatan Transparansi. Dinas Sosial diharapkan untuk lebih terbuka dalam menyediakan informasi mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pengurusan surat, baik melalui media sosial, website resmi, maupun papan pengumuman di kantor. Dengan informasi yang jelas dan mudah diakses, masyarakat dapat lebih siap dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan.
3. Peningkatan Kapasitas Petugas. Pelatihan rutin bagi petugas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang akurat dan memahami regulasi yang berlaku. Pelatihan komunikasi juga diperlukan untuk memastikan petugas dapat berinteraksi dengan masyarakat dengan sopan dan efektif.

4. Penggunaan Teknologi. Dinas Sosial perlu terus memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses administrasi, seperti memperbaiki sistem pendaftaran online dan meningkatkan sistem antrian digital agar dapat mengurangi kerumunan dan waktu tunggu masyarakat.
5. Evaluasi dan Monitoring. Dinas Sosial harus melakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala terhadap pelayanan yang diberikan. Survei kepuasan masyarakat dan feedback dari masyarakat dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan Dinas Sosial Kota Medan dapat meningkatkan kualitas layanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Aditya Putra, Andi Rusdi Untung, & Iwan Mamminanga. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 132–144. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i1.314>
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian*. PT Bumi Aksara.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015).
- Azhar, J., Habu, & Simon, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT Bank Sulutgo Cabang Limboto. *JEKSYAH : Islamic Economics Journal*, 1(1).
- Berry, Parasuraman, & Zeithaml. (1985). Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Jurnal Marketing*, 49.
- Gumilar, R. (2023). Efektivitas Pengembangan Hasil Pertanian Dalam Peningkatan Pangan Di Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(3).
- Helminasari, S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP UWGM Samarinda*, 1(1).
- Ilmu, J., Publik, A., Ilmu, F., & Politik, I. (2023). *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK) Volume 3 , Nomor 2 , Desember 2023 ISSN 2807-6729 PADA PASAR MARDIKA KOTA AMBON*. 3, 1–12.
- Irawati, I. (2021). Kualitas Pelayanan Perijinan Usaha Bagi Pengembangan Usaha di Daerah. *FIP*.
- Irawati, I. (2022). *Kualitas Pelayanan Perijinan Usaha Bagi Pengembangan Usaha di Daerah Irma Irawati P Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Wiraraja*. 421–441.
- J. Habu, A., & Simon, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT Bank Sulutgo Cabang. *JEKSYAH (Islamic Economics Journal)*, 1(1), 27–37. <https://doi.org/10.54045/jeksyah.v1i1.7>
- Jayanti, N. D., & Purwanti, S. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 1(1).

- Juhananda, R., Hadiati, T. L., & Suparno. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Tinjomoyo Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Media Administrasi*, 6(2).
- Kasmin, M. R. H., Suaib, E., & Amir, M. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Effectiveness of Implementation of Development Planning Deliberations in Kulisusu District North Buton Regency. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(2), 194–201.
- Lubis, A. K., & Mahardika, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan The Effectiveness of Excellent Service in The Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSS) at The Waste Water M. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*, 3(1), 25–36.
- Libra, R., & Arifalina, W. (2017). Penyalahgunaan Surat Keterangan Tidak Mampu Sebagai Syarat Penerima Bantuan Hukum di Riau. *Jurnal Hukum Respublica*, 16(2).
- Linda, N. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Dinas Sosial Kota Medan*. Universitas Medan Area.
- Kumorotomo, W. (2008). *Etika Administrasi Negara*. PT Raja Grafindo.
- Misrawati, & Rahmi Hayati. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *JAPB*, 5(1), 53.
- Pratiwi, L. B., & Sugiharto. (2021). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 9(1).
- Ratnasari, A. (2020). Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(4).
- Rosalina, I. (2022). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1).
- Rukmaya, C. S., Sitinah, & Maida, S. T. (2023). Analisis Public Relations Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Kepada Pelanggan

Toko Buku Gramedia Mall Kelapa Gading. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1).

- Saragih, K. A., Setiawati, B., & Noor, M. (2015). *KABUPATEN TABALONG (Studi Pada Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu) JAPB : Volume 3 Nomor 1 , 2020 EFFECTIVENESS OF EMPLOYEES IN PUBLIC SERVICE IN MABUUN DISTRICT , MURUNG PUDAK DISTRICT , TABALONG REGENCY (Study on Handling Certificate of Disabili. 3.*
- Sari, E. N. (2023). *Konsep Dasar Epistemologi*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Singarimbun, & Effendi. (1995). *Singarimbun dan Effendi*. PT Pustaka LP3ES.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1).
- Stress, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi* . Erlangga.
- Subadri, E., & Prasetyo, H. (2018). *Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega*. Saka Mitra Kompetensi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Wardhanysyah, N. K., & Sulistiyani. (2018). *Pelayanan Prima*. Kresna Bina Insan Prima.
- Wardiah, M. L. (2016). *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. Pusaka Setia.
- Yanti, R., & Suryani, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 7(1).

Dokumentasi di Dinas Sosial Kota Medan

1. Wawancara dengan Bapak Fery Suhery, S.Sos. selaku wakil Sekretaris Dinas Sosial Kota Medan



2. Wawancara dengan Ibu Fani Marlen Phandari, S.Ip selaku JF. Penyulu Sosial Muda



3. Wawancara dengan Bapak Fahrul Rozi Pane. S.Sos.M.H selaku ketua bidang Rehabilitasi Sosial



4. Lokasi Dinas Sosial Kota Medan, yang berlokasi di jalan Pinang Baris





UMSU
Unggul Cerdas, Toleransi,
Pelayanan Masyarakat

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BA-PTAK/KP/PT/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Baal No. 3 Medan 20210 Telp. (061) 6522455 - 6522456 Fax. (061) 6515674 - 6515695
Email: info@umsu.ac.id * Help@umsu.ac.id * Uumsu@umsu.ac.id * Uumsu@umsu.ac.id * Uumsu@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 05, November 2024.

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Sindy Adelia
NPM : 2103100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
SKS diperoleh : 126 SKS, IP Kumulatif 3.64

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No.	Judul yang diusulkan	Peretujuan
1	Efektivitas Pelayanan Prima dalam Program Pembuatan surat Keterangan tidak mampu dikecamatan <u>labuhan dei</u> Di Dinas Sosial Kota Medan	Aa 5/11/2024 P.
2	efektivitas Pelayanan horizontal terhadap kepuasan masyarakat dalam Pembuatan Surat Keterangan tidak mampu dikecamatan <u>labuhan dei</u>	
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan tidak mampu terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan labuhan dei	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 05, November 2024

Ketua

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

(Ananda Mahardika M.S.Sos.,MSP
NIDN: 0122118061

Pemohon,

(Sindy Adelia)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi: Ilmu Administrasi Publik

(Agung Syahputra S.Sos.,M.AP
NIDN: 0120018303

021

Agung Syahputra M.AP

Agung Syahputra M.AP





Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
Nomor : 2066/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal: 05 November 2024, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SINDY ADELIA**
N P M : 2103100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN**

Pembimbing : **AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 021.21.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 05 Mei 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 13 Djumadil Awwal 1446 H
15 November 2024 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Kita menyukseskan bangsa ini agar berkembang
dengan ilmu dan teknologi

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BA-NT/AK/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basil No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631063

Website: <https://fkip.umsu.ac.id> Email: fkip@umsu.ac.id Instagram: @umsuMEDAN Facebook: umsumedan Twitter: umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 14 Januari 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Sindy Adelia
NPM : 2103100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 021.21.30/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2024.. tanggal 14 Januari 2025 dengan judul sebagai berikut:

Efektifitas Pelayanan Prima dalam Program Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di dinas Sosial Kota Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kunjungan Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proprososal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Diketahui oleh Ketua

Program Studi

(Ananda Mahardika, S.Sos, M.P)

NIDN: 0122118001

Menyetujui

Pembimbing

(Agung Saputra, S.Sos, M.P)

NIDN: 0120018303

Pemohon,

(Sindy Adelia)



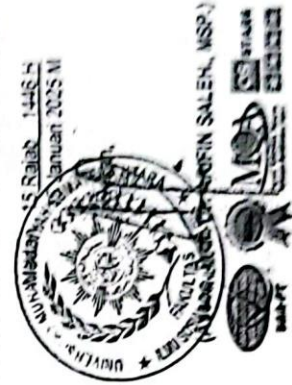


**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Nomor : 150/UND/II.3.AU/UMSU-03/IF/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Jumat, 17 Januari 2025
 Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
 Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
 Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PENBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
1	DIMAS ANDHIKA SEBAYANG	2103100071	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI COORDINATING DINAS SDABMEK DALAM OPTIMALISASI PENATAAN KABEL UDARA DI WILAYAH KOTA MEDAN
2	SINDY ADELIA	2103100030	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM PEMELAJATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN
3	RISDAYU HAPSAH	2103100061	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI ORGANIZING DALAM PROGRAM UPAYA PENINGKATAN PENDAPATAN KELUARGA SEJAHTERA (UPPKSI) DI KEDAMATAN BERINGIN KABUPATEN DELI SERDANG
4	TIARA PANJAITAN	2103100017	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 39 TAHUN 2020 TENTANG PENERAPAN PROGRAM SI AMIN DUKCAPIL DI KOTA TANJUNGPINANG
5	ARIA HESTI WINDANI	2103100027	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA.	EFEKTIVITAS FUNGSI PLANNING PADA DINAS PENERJAAN UMUM DALAM UPAYA PENGENDALIAN ABRASI PANTAI DI KABUPATEN ACEH SINGKIL





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Eadan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtir Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fislip.umsu.ac.id> ✉ fislip@umsu.ac.id 📍 umsumedan @umsumedan 📺 umsumedan 📺 umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nama lengkap

Sindy Adeia

NPM

210300030

Program Studi

Ilmu Administrasi Publik

Judul Tugas Akhir Mahasiswa
(Skripsi Dan Jurnal Ilmiah)

Efektivitas Pelayanan Prima dalam Program
 Pembuatan Surat Keterangan tidak mampu
 di dinas sosial kota medan

No.	Tanggal	Kegiatan Akad/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	5/Nov-2024	Penetapan Judul Skripsi	
2.	24/Des-2024	Bimbingan Bab I dan Bab II	
3.	30/Des-2024	Bimbingan Bab I dan Bab II	
4.	3/Jan-2025	Bimbingan Bab III	
5.	4/Jan-2025	Acc Proposal Skripsi	
6.	5/Feb-2025	Bimbingan draft wawancara	
7.	6/Feb-2025	Acc draft wawancara	
8.	25/mar-2025	Bimbingan Bab IV	
9.	14/april-2025	Bimbingan Bab IV dan Bab V	
10.	15/april-2025	Acc skripsi	

Medan, 15 April 2025



PEMERINTAH KOTA MEDAN

DINAS SOSIAL

Jalan Pinang Baris No. 114, Medan Sunggal, Medan, Sumatera Utara 20127
Laman dinsos@pemukomedan.go.id, Pos-el dinsosmedan@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000.9/0640

Berdasarkan Surat Badan Riset dan Inovasi Daerah Nomor 000.9/0919 Tanggal 18 Februari 2025. Tentang Surat Keterangan Riset di Dinas Sosial Kota Medan, Menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini:

Nama : Sindy Adelia
NIM : 2103100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Universitas : Universitas Muhammadiyah
Judul : "Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Dinas Sosial Kota Medan".

Menerangkan bahwasanya mahasiswa/i atas nama tersebut di atas telah melakukan kunjungan dan riset dalam bentuk wawancara kepada pejabat Dinas Sosial Kota Medan.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 12 April 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Kepala Dinas
Sosial,

Khoiruddin, S.Sos, SE, MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197011171990071001

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
 Uneral | Cerdas | Berprestasi

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
 Nomor : 729/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Rabu, 28 April 2025
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai.
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

SK-10



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	SINCY ADELLA	2103100039	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., MA	AGUNG SAPUTRA, SS.os, MAP.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN.
7	JULIANA BR GINTING	2103100034	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP	AGUNG SAPUTRA, SS.os, MAP.	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., MA	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KARO NOMOR 34 TAHUN 2021 TENTANG PERAN DESA DALAM INTERVENSI PENURUKAN STUNTINC TERINTEGRASI DI DESA RAYAN
8	SALSABILLA	2103100026	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	AGUNG SAPUTRA, SS.os, MAP.	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., MA	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG KETERANGAN DAN KETERTIBAN UJUM DI PASAR TRADISIONAL MARELAN
9	TIARA NANDA UTAMI	2103100013	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., MA	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI KEBUJUKAN JAMINAN RESIKO PENANGKAPAN IKAN PEMBUIDAYA IKAN DAN USAHA PERGARAHAN DI KOTA SIBOLGA
10	SHINTA INDAH WARDHANA	2103100044	Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	AGUNG SAPUTRA, SS.os, MAP.	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI ACEH TIMUR NOMOR 34 TAHUN 2021 TENTANG PENERAPAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI KABUPATEN ACEH TIMUR

Menulis Sidang :

1.

Disahkan oleh :

 Prof. Dr. ABRAR ADHANI, SH, M.Hum

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



Medan, 22 Syawal 1446 H

21 April 2025 M

Sekretaris



JAPK

(JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN)



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Sindy Adelia

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, Garuda, E-2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Dinas Sosial Kota Medan*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 1 Juny (2025). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 19, 2025

Editor In Chief



(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>

Contact: 082160559891

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama : Sindy Adelia
NPM : 2103100030
Tempat dan Tanggal Lahir : Manunggal, 05 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak Ke : 2 dari 2 Bersaudara
Alamat : Jl. Nusa Indah Gg, Madrasah Pasar VIII
No. Telephone : 082275339894
Email : sindyadeliaa2023@gmail.com

2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Jumiadi
Pekerjaan : KaryawanSwasta
Nama Ibu : Rotnida Daulay
Pekerjaan : KaryawanSwasta
Alamat : Jl. Nusa Indah Gg, Madrasah Pasar VIII
No. Telephone : 081362577652

3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SDS Amal Yatul Huda
Sekolah Menengah Tingkat Pertama : SMP PAB 2 Helvetia
Sekolah Menengah Tingkat Atas : SMA Brigjend Katamso 2 Medan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera utara