



**PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERNYATAAN MISKIN  
(SPM) DI KANTOR KEPALA DESA PARIJATAH KULON  
KECAMATAN SRONO KABUPATEN BANYUWANGI**

*PUBLISHING SERVICES FOR POOR STATEMENT (SPM) AT THE  
OFFICE OF THE HEAD OF PARIJATAH KULON VILLAGE,  
SRONO DISTRICT BANYUWANGI REGENCY*

**SKRIPSI**

Oleh  
**Maliatus Sa'diyah**  
**NIM 120910201005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERNYATAAN MISKIN  
(SPM) DI KANTOR KEPALA DESA PARIJATAH KULON  
KECAMATAN SRONO KABUPATEN BANYUWANGI**

*PUBLISHING SERVICES FOR POOR STATEMENT (SPM) AT THE  
OFFICE OF THE HEAD OF PARIJATAH KULON VILLAGE,  
SRONO DISTRICT BANYUWANGI REGENCY*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh  
**Maliatus Sa'diyah**  
**NIM 120910201005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan penuh rasa syukur saya persembahkan skripsi ini kepada.

1. Ibu saya tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan dalam setiap langkah perjalanan saya selama ini. Terima kasih telah menjadi pendengar dan penasihat yang baik atas segala keluh kesah saya.
2. Bapak saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya selama ini.
3. Suami dan anak-anakku yang selalu memberikan doa dan dukungan, serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh guru saya mulai dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi. Terima kasih atas segala pengetahuan, pengalaman, dan nasehat yang telah diberikan.
5. Almamater yang saya banggakan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Terima kasih atas segala yang telah diberikan, semua sangat berarti.

## MOTTO

“Hendaklah engkau bersemangat terhadap apa yang bermanfaat bagimu, mohonlah pertolongan pada Allah, dan janganlah engkau lemah. Jika ada sesuatu menimpamu, maka janganlah engkau mengatakan “seandainya aku melakukan, niscaya terjadi ini dan itu”. Tetapi katakanlah “ini adalah takdir Allah, dan apa yang Dia kehendaki, Dia lakukan”. Sesungguhnya kata “seandainya” akan membuka perbuatan syaitan.”<sup>1</sup>

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya pada Rabb-mulah hendaknya kamu berharap.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> HR. MUSLIM NO. 2664

<sup>2</sup> QS. AL INSYIRAH AYAT 5 - 8

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maliatus Sa'diyah

NIM : 120910201005

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Di Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutka sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, dan bukan karya jiplakan Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember,

Yang menyatakan,

Maliatus Sa'diyah

NIM 120910201005

**SKRIPSI**

**PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERNYATAAN MISKIN  
(SPM) DI KANTOR KEPALA DESA PARIJATAH KULON  
KECAMATAN SRONO KABUPATEN BANYUWANGI**

*PUBLISHING SERVICES FOR POOR STATEMENT (SPM) AT THE  
OFFICE OF THE HEAD OF PARIJATAH KULON VILLAGE,  
SRONO DISTRICT BANYUWANGI REGENCY*

Oleh  
**Maliatus Sa'diyah**  
**NIM 120910201005**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Tree Setiawan Pamungkas S.A.P.,M.P.A

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Di Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin,30 desember 2019

tempat : Ruang B210 Lt.2 FISIP UNEJ

Tim Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Supranoto,M.Si  
NIP 19610213198021001

Drs. A.KholiqAzhari,M.Si  
NIP 195607261989021001

Anggota Penguji,

1.Drs. Supranoto ,M.Si (.....)  
NIP 19610213198021001

2 Drs. Kholiq Azhari ,M.Si (.....)  
NIP 1955607261989021001

3. Drs. Agus Suharsono,M.Si (.....)  
NIP 196308141989031000

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof,Dr. Hadi Prayitno,M.Kes  
NIP 196106081988021001

## RINGKASAN

**“Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Di Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono”**; Maliatus Sa’diyah ; 120910201005; 2019: 65 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini dilakukan atas dasar masyarakat miskin yang tidak terdaftar dalam JKN-KIS dan Jamkesda untuk mendapatkan fasilitas kesehatan wajib mengurus SPM. Namun kepengurusan SPM dirasa masih rumit bagi masyarakat miskin. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang disampaikan oleh Miles dan Huberman. Teknik menguji keabsahan data menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan atau keajegan pengamatan, serta pemeriksaan sejawat melalui diskusi dan triangulasi.

Dalam mengkaji Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi, peneliti menggunakan konsep Pelayanan Publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi. Maka proses mengurus SPM dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan proses pelayanan penerbitan SPM yang senyatanya di Desa Parijatah Kulon sesuai dengan yang seharusnya menurut ketentuan Peraturan Bupati Banyuwangi No 28 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Daerah dan Pelayanan Kesehatan Melalui Surat Pernyataan Miskin. Hanya saja ada penambahan proses yang di ambil saat mengurus SKM yang juga sebagai syarat mendapat SPM.

## PRAKATA

Segala syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) Di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Akhmad Toha M.Si. selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Sutomo M.Si, selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Dr. Sutomo, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 serta Tree Setiawan Pamungkas S.A.P.,M.P.A selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan penuh kesabaran dan perhatiannya meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian dalam memberikan bimbingan serta pengarahan demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr. Sutomo, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah menjadi orang tua selama menjalani studi perkuliahan.
6. Bapak Ibu Dosen, staf, dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

7. Seluruh Aparat Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi terutama Kepala Desa dan Ketua Adat yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam menjadi media pembelajaran dan penelitian.
8. Teman-teman dan sahabat saya yang telah membantu, saling berbagi pemikiran, dan motivasi serta semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan dorongan yang diberikan dicatat sebagai amal kebaikan oleh Allah SWT dan mendapatkan balasan yang sesuai dari-Nya. Peneliti juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Selain itu, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember,

Penulis

Maliatus Sa'diyah

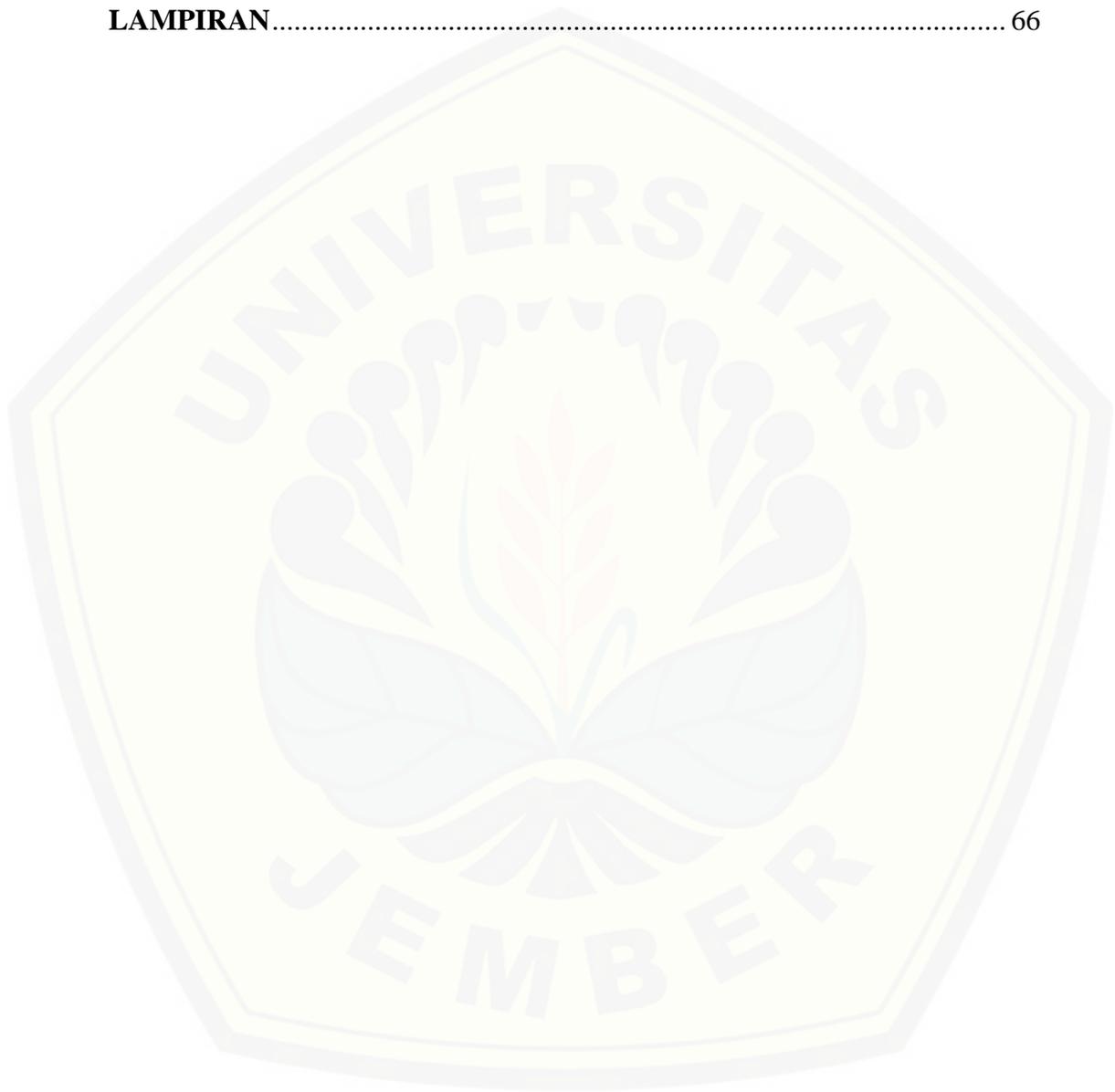
NIM 120910201005

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Administrasi Publik</b> .....	7
<b>2.2 Konsep Barang dan Jasa</b> .....	7
2.2.1 Barang .....	7
2.2.2 Jasa .....	11
<b>2.3 Konsep Pelayanan Publik</b> .....	11
2.3.1 Unsur Pelayanan Publik .....	12
2.3.2 Azas, prinsip dan standar pelayanan publik.....	13
2.3.3 Jenis- jenis Pelayanan Publik.....	16
<b>2.5 Konsep Prosedur</b> .....	18

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	21
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	21
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	22
<b>3.3 Data dan Sumber data</b> .....	23
<b>3.4 Penentuan Informan Penelitian</b> .....	25
<b>3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data</b> .....	26
3.5.1 Telaah Pustaka.....	27
3.5.2 Observasi.....	27
3.5.3 Dokumentasi .....	28
3.5.4 wawancara.....	28
<b>3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data</b> .....	29
3.6.1 Ketekunan Pengamatan.....	30
3.6.2 Triangulasi.....	27
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data</b> .....	30
<b>3.8 Prosedur Penelitian</b> .....	33
<b>BAB 4. Deskripsi Daerah Penelitian</b> .....	35
<b>4.1 Gambaran Umum Desa Parijatah Kulon</b> .....	35
<b>4.2 Mekanisme Pelayanan Penerbitan SPM</b> .....	40
4.2.1 Pengertian dan tujuan SPM.....	30
4.2.2 Pejabat yang terlibat dalam penerbitan SPM .....	42
4.2.3 Upaya Penyelenggaraan SPM .....	42
4.2.4 Indikator Warga Miskin yang layak menerima SPM.....	43
4.2.5 Jumlah Warga Miskin yang memiliki SPM.....	43
4.2.6 Prosedur Penelitian.....	44
4.2.7 Jenis Pelayanan SPM .....	48
4.2.8 Rumah Sakit pemberi pelayanan pengguna SPM .....	43
<b>4.3 Hasil Penelitian Mengenai Pelayanan Penerbitan SPM di ....</b>	
<b>Kantor Desa Parijatah Kulon</b> .....	50
4.4.1 Masukan ( <i>Input</i> ) dalam mengurus SPM .....	50
4.4.2 Proses (Tahap-Tahap dalam mengurus SPM).....	53
4.4.3 Keluaran ( <i>output</i> ) dari pelaksanaan Mengurus SPM .....	61

<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	62
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	62
<b>5.2 Saran</b> .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
<b>LAMPIRAN</b> .....	66

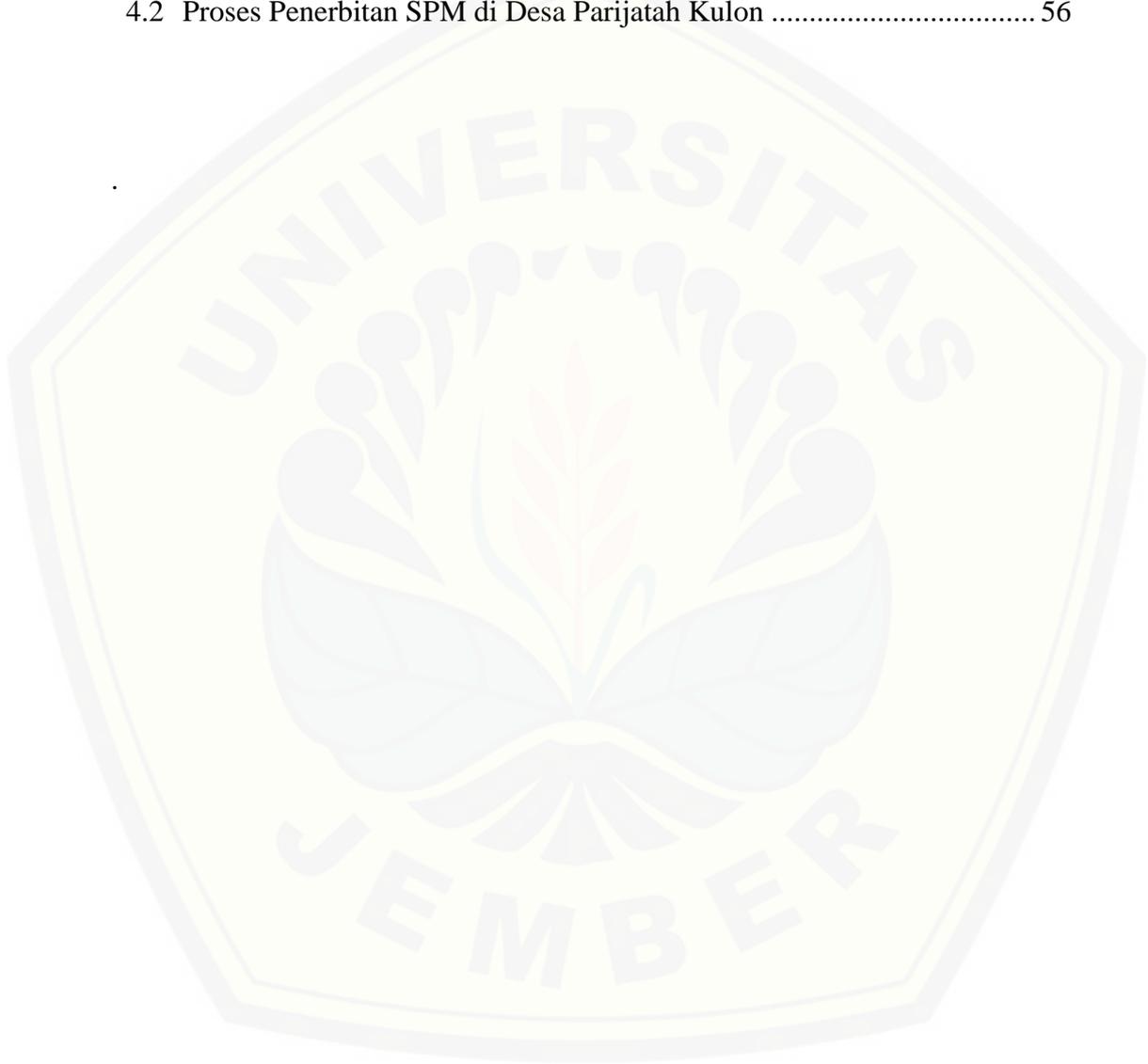


**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Warga Miskin di kecamatan Srono Tahun 2018 .....	4
3.1 Informan Penelitian .....	26
3.2 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	29
4.1 Data Jumlah Penduduk Desa Parijatah Kulon .....	36
4.2 Rekapitulasi usia penduduk Desa Parijatah Kulon .....	36
4.3 Mata pencaharian penduduk Desa Parijatah Kulon .....	37
4.4 Kepemilikan lahan pertanian tanaman pangan .....	38
4.5 Warga Miskin di kecamatan Srono tahun 2018 .....	38
4.6 Rumah Sakit Pemberi Pelayanan Pengguna SPM di Kab. Banyuwangi	38
4.7 Data warga yang mengurus SPM di kantor Desa Parijatah Kulon .....	52

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
1.1 Komponen Analisis Data Kualitatif .....	31
4.1 Struktur Organisasi Desa Parijatah Kulon .....	39
4.2 Proses Penerbitan SPM di Desa Parijatah Kulon .....	56



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam Pasal 34 ayat 1, 2, 3, & 4 Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menyebutkan bahwa sebagai berikut.

1. Fakir miskin dan anak – anak terlantar dipelihara oleh Negara
2. Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan
3. Negara bertanggung jawab atas fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam Undang - Undang.

Penjelasan pasal 34 ayat 1, 2, 3, & 4 Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia bahwa negara mempunyai tanggung jawab membantu warga negara Indonesia yang berada dalam kategori fakir miskin untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Cara yang dilakukan untuk membantu kehidupan warga negara yang fakir miskin adalah dengan membuat jaminan sosial serta pemberdayaan warga negara yang tidak mampu. Ditunjang dengan beberapa fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak bagi mereka.

Berdasarkan hal tersebut, dapat kita lihat pada dasarnya dalam upaya memperhatikan dan mensejahterakan masyarakat membutuhkan pelayanan disegala bidang. Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang–undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, mulai dari bentuk pelayanan, pengaturan, maupun dalam bentuk pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani setiap kebutuhan yang diperlukan masyarakatnya salah satunya dalam hal birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik. Akan tetapi, dalam penerapannya hal tersebut dilaksanakan dengan sebuah mekanisme yang kadang berbelit belit (*Red Tape*) dan cara yang tidak praktis. Sadar atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintahan yang kadang kala membingungkan masyarakat dalam pengurusan dikarenakan berbelitbelitnya pengurusan dan kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pengurusan berkas-berkas tersebut. Dan kiranya tidak akan jauh dari kenyataan empirik apabila dikatakan bahwa tidak ada birokrasi yang betul-betul bebas dari berbagai "penyakit birokrasi" dan sebaliknya tidak ada birokrasi yang "menderita semua penyakit yang mungkin menghinggapinya (Siagian, 1994: vi). Maka perlu ada perubahan dan perbaikan jika penyakit birokrasi ada dalam setiap pelayanan tersebut.

Di Indonesia perbaikan pelayanan dilakukan oleh pemerintah untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah agar lebih meningkatkan mutu pelayanan, maka pemerintah menerbitkan Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir pemerintah juga telah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perbaikan pelayanan yang dilakukan aparatur sipil negara yang diatur dalam sebuah pedoman pelayanan publik akan membuat

setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang prima. Pengertian Aparatur sipil negara berdasarkan Undang-Undang No 5 Tahun 2014 ayat 1 tentang aparatur sipil negara adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pada penelitian ini, Aparatur negara yang belum menunjukkan peningkatan yang signifikan pada akuntabilitas, responsifitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti contoh dalam hal ini terkait dengan kepengurusan proses pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM). SPM adalah surat yang dibuat oleh pihak Pemerintah Desa, dimana Pemerintah Desa menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2 adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu tugas pelayanan tersebut adalah melayani pembuatan SPM yang dikeluarkan atau dibuat bagi keluarga miskin fungsinya untuk meringankan biaya ketika berobat di rumah sakit, selain itu surat keterangan tidak mampu juga seringkali digunakan untuk pengajuan keringanan pendidikan di sekolah maupun perguruan tinggi, mengurus keperluan di bank serta bisa digunakan untuk mengurus Jaminan Kesehatan Masyarakat. dengan adanya Surat Keterangan Tidak Mampu masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan kesehatan dan kemudahan dalam memperoleh pendidikan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil contoh di Kabupaten Banyuwangi. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat angka kemiskinan terbaru Kabupaten Banyuwangi yakni 8,79 persen. Turun dari Tahun 2017 tercatat angka kemiskinan 9,17 persen (BPS, 2018). Lebih detail peneliti ingin membahas di daerah Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi. Desa Parijatah mempunyai jumlah masyarakat di tingkat kemiskinan yang cukup tinggi. Jumlah warga miskin yang terdapat di Desa Parijatah Kulon merupakan sebagian besar dari kemiskinan di Kecamatan Srono. Adapun data sejumlah warga miskin tersebut disajikan ke dalam tabel berikut.

Tabel 4.5 Warga miskin di Kecamatan Srono tahun 2018

No.	Desa/Desa	Jumlah Gakin (KK)
1	Bagorejo	28
2	Kebaman	44
3	Kepundungan	198
4	Parijatak Kulon	227
5	Parijatak Wetan	134
6	Rejoagung	22
7	Sukomaju	74
8	Sukonatar	672
9	Sumbersari	112
10	Wonosobo	168
<b>Total</b>		<b>1679</b>

Sumber: Data BPS Kabupaten Banyuwangi 2018

Dari data di atas memang diketahui mayoritas masyarakat parijatak kulon adalah masuk dalam kategori miskin nomor 2 di kecamatan Srono. Dengan jumlah masyarakat yang di dominasi dalam kemiskinan tersebut, berimbas pada tingkat kesehatan yang rendah.

Dengan tingkat kesadaran yang rendah tersebut, pemerintah menyediakan beberapa fasilitas kesehatan untuk mengurangi beban masyarakat miskin untuk berobat. Fasilitas kesehatan tersebut yakni JKN-KIS dan juga JAMKESDA. Bagi masyarakat miskin yang belum terdaftar dalam JKN-KIS dan JAMKESDA maka dapat mengurus SPM. Hal ini dijamin dalam peraturan. Namun banyak masyarakat miskin yang tidak mau mengurus Surat Pernyataan Miskin dengan dalih bahwa kepengurusan SPM itu rumit. Hal tersebut kami dapatkan dari wawancara dengan masyarakat miskin yang pernah mengurus yakni sebagai berikut.

Dalam bahasa Jawa

“Wah, aku nggawe Surat Pernyataan Miskin iku sek leren enek surat tekan RT RW urung liane. Maringono di parani wong deso sek mbak. Aku gak gelem wira wiri” (wawancara dengan ibu Sujinah, 56 tahun pada 12 Januari 2019).

Dalam bahasa Indonesia

“wah, saya membuat Surat Pernyataan Miskin itu masih harus ada surat dari RT RW belum lainnya. Habis itu orang desa datang kerumahku dulu mbak. Saya tidak mau harus kesana kemari.” (wawancara dengan ibu Sujinah, 56 tahun pada 12 Januari 2019).

Dari wawancara di atas menyatakan bahwa kepengurusan SPM sangatlah rumit seperti seolah-olah akan menghabiskan waktu dan tenaga.

Dengan keluhan warga miskin dalam mengurus proses SPM di atas, maka membuat pegawai kantor desa khususnya kaur kesra yang terkait dalam proses kepengurusan menjadi bingung. Peralnya beliau mengatakan tidak ada hal yang rumit dan unsur nepotisme dalam kepengurusan. Hal ini beliau katakan dalam wawancara berikut.

“Kami sudah menjelaskan syarat dan ketentuan yang berlaku dari pemerintah Banyuwangi, dan itu tidak terlalu rumit. Ini kan program kesehatan milik pemerintah, jadi walaupun sudah lebih praktis dengan online tetap saja dari yang mulai minta surat pengantar dari RT, dibawa ke RW untuk ditandatangani, fotocopy KTP dan KK dilegalisir, kemudian dicek oleh Tim Survey. Kami berpikir bahwa sembari data online ada, secara data fisik terkait kepengurusan SPM pun ada juga untuk arsip kami. Ya harusnya ngrasa untung saja bagaimanapun bisa lebih cepat dari dulu” (wawancara dengan ibu Siti Maemunah, Kaur Kesejahteraan Rakyat di kantor Desa Parijatih Kulon pada 21 Januari 2019 pukul 09.30 WIB).

Dalam pernyataan di atas menyatakan bahwa semua sudah sesuai prosedur jadi tidak ada hal rumit. apalagi saat ini Kepengurusan Surat Pernyataan Miskin di banyuwangi sudah dikembangkan dengan kepengurusan yang dilakukan secara online dalam perwujudannya melaksanakan program *smart kampung* sebagai perwujudan pembangunan daerah pada RPJMD Kabupaten Banyuwangi tahun 2010-2015 dalam bentuk program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Program *smart kampung* ditetapkan dalam peraturan Banyuwangi No. 18 tahun 2016 tentang integrasi program berbasis Desa/Kelurahan melalui *Smart kampung*. Program ini diharapkan mampu mewujudkan langkah yang lebih efektif, efisien, dan pemangkasan indikasi KKN. Namun pada kenyataannya hal ini belum

mampu secara maksimal mengurangi KKN dalam kepengurusan SPM ini. Maka menjadi menarik bagi peneliti untuk membahas bagaimana proses Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kantor Kepala Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka penulis dapat menyusun rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Proses pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan para akademisi mengenai proses pelayanan penerbitan SPM, dan bermanfaat bagi instansi yaitu bisa dijadikan bahan evaluasi oleh kantor Desa Parijatah Kulon dalam memberikan pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Henry (dalam Inu kencana syafie 1999:28) memilah-milah bahwa ada 5 kelompok corak berpikir para pakar tentang keberadaan ilmu administrasi publik yaitu sebagai berikut.

- a. Paradigma dikotomi antara politik dan administrasi publik
- b. Paradigma prinsip-prinsip administrasi
- c. Paradigma administrasi publik sebagai ilmu politik
- d. Paradigma administrasi publik sebagai ilmu administrasi
- e. Paradigma administrasi publik sebagai ilmu

administrasi publik Dilihat dari perkembangan kelima paradigma administrasi publik beserta pengertiannya di atas.

Peneliti menilai bahwa paradigma 5 yang lebih cocok untuk menjadi acuan permasalahan dalam penelitian mengenai proses pelayanan penerbitan SPM. Karena administrasi negara semakin bertambah perhatiannya terhadap wilayah ilmu kebijaksanaan, politik, ekonomi, proses pembuatan kebijaksanaan pemerintah dan analisisnya, dan cara-cara pengukuran dari hasil-hasil kebijaksanaan yang telah dibuat.

### 2. 2 Konsep Barang dan Jasa

#### 2.2.1 Barang

Definisi barang menurut Tjiptono (2008:7) adalah barang berwujud (*tangible*) yang biasanya bisa bertahan lama atau berumur ekonomis lebih dari satu tahun. Menurut Savas (1987:37) ada 4 kelompok barang yaitu sebagai berikut.

a. *Privats Goods*

Barang dan jasa ini umumnya dikonsumsi secara individual dan tidak dapat diperoleh si pemakai tanpa persetujuan pemasoknya. Bentuk persetujuan ini biasanya dilakukan dengan menetapkan harga tertentu. Misalnya : Taksi, Hotel. barang dan jasa yang termasuk dalam *individual goods* atau sering disebut dengan *privat goods* tersedia melalui mekanisme pasar, baik dengan bentuk hak kepemilikan, sistem kontrak, pasar bebas, atau semua bentuk pasar lainnya yang dibutuhkan. Permintaan oleh konsumen terhadap barang-barang yang tergolong kedalam *private goods* biasanya disuplai melalui mekanisme pasar. Walaupun suplai *private goods* pada umumnya dilakukan melalui mekanisme pasar, tetapi untuk barang atau jasa tertentu pemerintah dapat juga mensuplainya, misalnya pengelolaan dana pensiun (*the social security system*).

b. *Common Pool Goods*

*Common-pool goods* adalah barang atau jasa yang dapat diperoleh tanpa harus membayar dan/atau tanpa ada halangan yang berarti, contoh adalah ikan di laut. Mekanisme pasar tidak efektif jika digunakan untuk mensuplai barang-barang tersebut karena pemanfaatannya sangat bersifat individual dan mudah untuk mendapatkannya. *Common-pool goods* tidak diproduksi oleh para supplier (pemasok) melainkan tersedia dengan sendirinya secara alamiah.

Untuk mengatur dan menjamin ketersediaan barang-barang yang bersifat *common-pool goods* dalam waktu yang relatif lama maka ada tindakan-tindakan bersama (*collective action*) untuk mengatur secara tegas tentang batas-batas pemanfaatan dan cara-cara yang digunakan untuk memperoleh barang tersebut. Contoh-contoh tentang *collective action* seperti ini banyak dilakukan untuk melindungi hewan-hewan jenis tertentu yang sudah hampir punah.

Barang dan jasa ini umumnya dikonsumsi secara individual namun sulit untuk dicegah siapapun yang ingin memperolehnya meskipun mereka tidak mau membayar. Misal : sinar matahari, udara, ikan di laut.

c. *Tool Goods*

Barang dan jasa jenis ini umumnya digunakan secara bersama-sama, namun si pengguna harus membayar dan mereka yang tidak dapat/ mau membayar dapat dengan mudah dicegah dari kemungkinan menikmati barang tersebut. Semakin sulit atau mahal mencegah seseorang konsumen potensial dari pemanfaatan *club goods* semakin serupa barang tersebut dengan ciri barang publik. Misal : Jalan tol, bioskop, telepon.

seperti juga *private goods*, *toll goods* dapat disuplai melalui mekanisme pasar, tetapi karena karakteristiknya yang sangat eksklusif maka para pengguna harus membayar terlebih dahulu sebelum memanfaatkannya. Barang atau jasa yang termasuk ke dalam *toll goods* dapat dimiliki atau dibeli baik secara pribadi, kelompok yang berorientasi profit (swasta) dan kelompok yang bersifat non-profit (LSM). Contoh *toll goods* seperti ini adalah fasilitas rekreasi dan perpustakaan. Beberapa kasus terjadi dalam penyediaan barang dan jasa yang bersifat *toll goods* melalui mekanisme pasar monopoli. Di dalam sistem pasar monopoli, harga sangat ditentukan oleh jumlah pelanggan. Harga bertambah besar jika pelanggan semakin banyak. Namun hak monopoli seringkali disalah gunakan hanya untuk mencari keuntungan semata tanpa memperdulikan kualitas dan kuantitas barang atau jasa layanan kepada pelanggan. Di banyak negara, *toll goods* juga dapat disuplai oleh pemerintah sebagai salah satu alternatif layanan pemerintah kepada masyarakat.

#### d. *Public Goods*

Barang dan jasa jenis ini umumnya digunakan secara bersama-sama dan tidak mungkin mencegah siapapun untuk menggunakannya, sehingga pengguna pada umumnya tidak akan bersedia membayar berapapun tanpa dipaksa untuk memperoleh barang ini. Misalnya : Jalan raya, keamanan. *collective goods* atau *public goods* selalu terkait dengan masalah pengorganisasian masyarakat. Barang atau jasa tersebut digunakan secara simultan oleh banyak orang dan seseorang tidak dapat menghalangi orang lain untuk memanfaatkannya. Oleh karena itu setiap orang memiliki peluang untuk menjadi *free riders*, yaitu orang yang menikmati barang atau layanan tetapi tidak ikut memberikan kontribusi apapun. Lalu dapatkah masyarakat menyediakan sendiri barang dan jasa tersebut?.

Menjawab pertanyaan tersebut, Savas (2000 : 53) mengemukakan bahwa masyarakat dapat menyediakan sendiri kebutuhan akan barang atau jasa yang bersifat kolektif melalui *voluntary action* (kesukarelaan). Sedangkan untuk menghindari adanya *free riders* dibutuhkan kekuatan pemerintah untuk memberlakukan paksaan (kewajiban) kepada masyarakat untuk memberikan kontribusi. Contoh tindakan yang bersifat sukarela adalah untuk kegiatan pengamanan kebakaran dan penyediaan ambulan. Praktek-praktek seperti ini lebih ideal dilakukan di dalam komunitas yang sangat kecil diman unsur kekerabatan dan gotong royong masih sangat tinggi. Tetapi kegiatan sukarela ini akan menjadi lebih sulit pengaturannya ketika komunitas masyarakat semakin bertambah besar dan kebutuhan anggota komunitasnya semakin beraneka ragam. *Public goods* di dalam komunitas yang cukup besar dan relatif kompleks membutuhkan peralatan dan biaya yang relatif lebih banyak. Untuk itu diperlukan kontribusi dari masyarakat untuk mengatur penyediaannya, misalnya dengan menerapkan sistem pajak sebagai bentuk dari kontribusi dan hasil pengumpulannya digunakan untuk membiayai kegiatan tersebut. Disinilah peran pemerintah dibutuhkan untuk memfasilitasi kepatuhan masyarakat terhadap aturan-aturan dalam memberikan kontribusi, misalnya memberikan sanksi kepada masyarakat yang tidak taat pajak atau sebaliknya memberikan insentif kepada yang taat membayar pajak.

Masalah penyediaan *public goods* muncul karena sulitnya memperkirakan seberapa besar kebutuhan akan barang atau jasa yang perlu disediakan. Masalah lain yang terjadi juga disebabkan oleh sifat dari *public goods* yang digunakan secara kolektif, dimana seseorang hanya punya pilihan terbatas untuk mendapatkan layanan atau barang tersebut (*public goods*).

Disisi lain, pemerintah memiliki kesulitan dalam mengatur jumlah penarikan kontribusi secara langsung kepada para pengguna *public goods*, karena pembayaran tidak berhubungan langsung dengan permintaan maupun pemanfaatannya. Untuk itu diperlukan mekanisme pasar yang diatur melalui suatu proses politik yang dapat menentukan seberapa banyak *public goods* yang harus disediakan dan seberapa besar kontribusi yang harus dibayar oleh para pengguna baik melalui pajak, retribusi maupun bentuk-bentuk kontribusi lainnya.

Manfaat dari pengklasifikasian barang atau jasa seperti yang telah dikemukakan terdahulu mempermudah dalam menentukan pengaturan-pengaturan tentang institusi (lembaga) mana yang paling berperan dalam penyediaannya.

Dari ke 4 jenis barang di atas, maka pembagian barang pada penelitian ini termasuk ke dalam *privat goods*. Karena untuk mendapatkan jasa ataupun produk yang berupa SPM, seseorang harus mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat yang kemudian disalurkan ke kelurahan/Desa. Berkaitan dengan sifat barang privat dan barang publik, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik, khususnya barang publik yang berupa aturan (kebijakan publik). Aturan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persyaratan yang harus dilengkapi si pemohon untuk mendapatkan SPM. Dalam hal ini barang yang diberikan oleh Kantor desa Pariijatah Kulon merupakan barang yang bersifat tangible atau berwujud, dan barang tersebut berupa SPM.

#### 2.2.2 Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan kepada konsumen. Menurut Tjiptono ada 4 karakteristik yang membedakan jasa dan barang, yaitu:

- a. *Intangibility*
- b. *Variability*
- c. *Inseparability*
- d. *Perishability*

Jadi jasa yang diberikan merupakan jasa yang sifatnya intangible atau tidak berwujud. Jasa tersebut berupa kinerja pegawai dalam menyelesaikan penerbitan SPM, meskipun keluarannya berupa barang yaitu Surat Pernyataan Miskin (SPM).

### 2.3 Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh

seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Selanjutnya A.S. Moenir A(2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

### **2.3.1 Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### **2.3.2. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. **Transparansi** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Keamanan Hak** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

#### **f. Keseimbangan Hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. **Kesederhanaan** Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain. Penyelenggaraan pelayanan publik

harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.”

Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

### **2.3.3 Jenis- jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya

sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- a. Pelayanan administratif Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### **2.3.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai

konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999:53) adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batinggi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip *formalistic impersonality*, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas, Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Terpadu Satu pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) Gugus Tugas Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

## 2.4 Konsep Prosedur

Prosedur pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 tahun 2004 adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Teori Sistem Menurut Suryadi dan Ramadhani (2000:10) menjelaskan bahwa model baku dari teori, pemikiran, dan pendekatan sistem

adalah berupa masukan (*input*) – proses (*process*) – keluaran (*output*). Dalam proses, dilakukan prinsip analisis sistem yaitu sebagai berikut.

1. Merumuskan sasaran-sasaran (masalah dan peluang).
2. Merekayasa sistem-sistem alternatif untuk mencapai sasaran tersebut.
3. Mengevaluasi alternatif-alternatif dengan berbagai pertimbangan efektivitas dan biaya.
4. Mengelola semua sasaran dengan asumsi-asumsinya.
5. Membuka dan menemukan alternatif-alternatif.
6. Menetapkan sasaran-sasaran baru.
7. Mengulangi langkah-langkah di atas tahap demi tahap (*incremental*) hingga penyelesaian yang memuaskan tercapai.

### BAB 3. METODE PENELITIAN

Silalahi (2012:6) menyebutkan bahwa metode ilmiah merupakan sebuah usaha atau cara yang sah dan andal untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah. Metode ilmiah dianggap reliabel dan efisien karena pengetahuan ilmiah yang diperoleh melalui metode ilmiah tersebut dapat dikoreksi melalui prosedur pengujian secara terbuka baik oleh diri sendiri peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan atas pengetahuan ilmiah tersebut. Definisi mengenai metode oleh Usman dan Akbar (2009:41) adalah suatu cara dengan langkah-langkah yang sistematis untuk mengetahui sesuatu. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:22) metode penelitian merupakan penggunaan aspek epistemologi yang diterangkan dalam bab tersendiri secara terperinci dan jelas. Berdasarkan definisi mengenai metode dan metode penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara yang dapat ditempuh oleh peneliti untuk mencapai tujuan penelitian dengan langkah-langkah sistematis.

Metode penelitian digunakan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan penelitian. Maka dari itu suatu jawaban atas pertanyaan penelitian akan sangat tergantung dari metode yang digunakan dalam penelitian tersebut. Jika diibaratkan masalah penelitian adalah daging yang akan dipotong maka kita memerlukan alat untuk memotong daging tersebut, maka dari berbagai jenis alat yang dapat digunakan untuk memotong seperti silet, pisau gergaji maka alat yang paling tepat adalah pisau yang tajam. Begitu pula dengan penelitian, seorang peneliti harus menggunakan metode penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukannya. Bab metode penelitian ini menguraikan beberapa subbab yang meliputi:

- a. Jenis penelitian;
- b. Tempat dan waktu penelitian;
- c. Data dan sumber data;
- d. Penentuan informan penelitian;
- e. Teknik dan alat pengumpulan data;

- f. Teknik menguji keabsahan data;
- g. Teknik penyajian dan analisis data; dan
- h. Prosedur penelitian.

### 3.1 Jenis Penelitian

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) mengemukakan jenis penelitian sebagai penegasan kategori penelitian yang akan dilakukan. Silalahi (2012:22) mengemukakan bahwa tidak ada penelitian yang hanya menggunakan satu jenis penelitian tunggal. Jenis penelitian pun beragam menurut klasifikasi jenis penelitian dari para ahli metodologi penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Usman dan Akbar (2009:4), penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat pemberian sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu. Arikunto dalam Prastowo (2012:111) menjelaskan pula bahwa metode penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan keadaan riil tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan objek penelitian. Sesuai definisi tersebut, penelitian ini dilakukan bukan untuk menguji hipotesis tertentu, akan tetapi hanya untuk menggambarkan keadaan riil pelaksanaan kolaborasi pengembangan destinasi pariwisata Pulomerah.

Moleong (2014:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif seperti yang dikemukakan Silalahi (2012:38) bahwa penelitian kualitatif kecenderungan untuk meneliti masalah-masalah yang tidak menyangkut jumlah (kuantitas) melainkan kata-kata atau gambar yang digali secara mendalam. Penelitian ini mengkaji tentang Apa syarat untuk kepengurusan Surat Pernyataan Miskin (SPM) dan Bagaimana Proses pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Desa

Parijatah Kulon Kecamatan Srono secara sistematis, faktual, holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode ilmiah.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian merupakan komponen yang penting dalam sebuah penelitian. Hal ini karena penelitian yang dilakukan bermula dari adanya suatu permasalahan yang terjadi di suatu lokasi tertentu dalam kurun waktu tertentu pula. Oleh karena itu, penentuan tempat dan waktu penelitian haruslah memiliki relevansi dengan lokasi, waktu pelaksanaan penelitian serta kurun waktu terjadinya masalah yang menjadi objek dan bahasan penelitian. Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono dengan sebab sebagai berikut ini.

- a. Banyuwangi salah satu Kabupaten yang memiliki program untuk mengembangkan potensi desa yang berada di wilayah administratifnya guna menunjang kegiatan pelayanan di Kabupaten Banyuwangi sehingga dapat mendukung upaya yang *smart kampung* sebagai perwujudan pembangunan daerah pada RPJMD Kabupaten Banyuwangi tahun 2010-2015 dalam bentuk program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Program *smart kampung* ditetapkan dalam peraturan Banyuwangi No. 18 tahun 2016 tentang integrasi program berbasis Desa/Kelurahan melalui *Smart kampung*. Program ini diharapkan mampu mewujudkan langkah yang lebih efektif, efisien, dan pemangkasan indikasi KKN, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh semua pihak khususnya masyarakat Kabupaten Banyuwangi.
- b. Kepengurusan SPM di Banyuwangi sudah online sehingga menarik bagi peneliti untuk meneliti salah satu desa yang sudah menerapkan hal ini.

Waktu penelitian ini dilakukan peneliti pada Bulan Januari sampai Februari 2018. Rentang waktu yang diteliti oleh peneliti adalah dari sejak adanya usaha untuk melakukan kepengurusan SPM Via online.

### 3.3 Data dan Sumber Data

Data memegang peranan penting dalam penelitian. Tanpa adanya data yang tersedia, sebuah penelitian tidak dapat dilaksanakan. Hal ini karena data yang lengkap dan valid berfungsi sebagai sumber informasi mengenai teori maupun objek dan bahasan penelitian yang disajikan, dianalisis dan diuji keabsahannya sehingga mampu menjawab masalah penelitian. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) data adalah himpunan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka maupun deskripsi yang berasal dari sumber data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang menurut Silalahi (2012:284) data kualitatif adalah data yang dalam bentuk bukan angka. Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:284) menjelaskan, “Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat”

Pengertian sumber data menurut Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) adalah penjelasan mengenai sumber atau asal data penelitian yang diperoleh. Secara umum sumber data dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Menurut Silalahi (2012:289) sumber data primer merupakan objek atau dokumen original yang diperoleh dari pelaku yang disebut “*firsthandinformation*” dan sumber data sekunder dijelaskan sebagai objek atau data yang diperoleh dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yang meliputi.

#### 1. Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu kolaborasi antara Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi dengan Perum Perhutani serta Pokmas Wisata Pulomerah dalam pengembangan Destinasi

Pariwisata Pulomerah dari hasil observasi atau pengamatan lapangan secara langsung, catatan lapangan dan wawancara.

Berikut daftar Sumber Data Primer yang diperoleh dalam penelitian ini:

1. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Mulyono:

- Peraturan yang mengatur pelayanan SPM.
- Prosedur pelayanan SPM.
- Pelaksanaan rapat evaluasi dan pembinaan perangkat pelayanan SPM.
- Kendala pelaksanaan pelayanan SPM dalam perwujudan *smart kampung*.

2. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Firman Indra Setiawan:

- Perkembangan pelayanan SPM.
- Prosedur pelayanan SPM.
- Pelaksanaan rapat evaluasi dan pembinaan perangkat pelayanan SPM.
- Kendala pelaksanaan pelayanan SPM.
- Solusi penyelesaian Validasi data masyarakat miskin.

3. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Indah Yani:

- Perkembangan pelayanan SPM.
- Prosedur pelayanan SPM di kelurahan.
- Pelaksanaan rapat evaluasi dan pembinaan perangkat pelayanan SPM.
- Kendala pelaksanaan pelayanan SPM dalam perwujudan *smart kampung*.
- Permasalahan terkait SPM.

4. Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Nur Hamzah

- Perkembangan pelayanan SPM.
- Prosedur pelayanan SPM di kelurahan.
- Pelaksanaan rapat evaluasi dan pembinaan perangkat pelayanan SPM.
- Kendala pelaksanaan pelayanan SPM dalam perwujudan *smart kampung*.
- Solusi penyelesaian Validasi data masyarakat miskin.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literatur dan dokumentasi terkait mengenai masalah kolaborasi antara Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi dengan Perum Perhutani serta Pokmas Wisata Pulomerah dalam pengembangan Destinasi Pariwisata Pulomerah. Berikut ini ditampilkan sumber data sekunder beserta informasi yang terkandung di dalamnya yang digunakan peneliti dalam penelitian yang membahas kolaborasi pengembangan destinasi pariwisata Pulomerah.

1. Profil desa Parijatah Kulon Tahun 2017
2. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 14 tahun 2011

### 3.4 Penentuan Informan Penelitian

Istilah informan muncul sebagai pemberi informasi yang terkait mengenai topik penelitian. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus diperhatikan mengingat informan sebagai pemegang kunci jawaban atas pertanyaan-pertanyaan peneliti yang dibangun berdasarkan rumusan masalah penelitian sehingga nantinya dapat menuntun peneliti menemukan jawaban penelitian guna mencapai tujuan penelitian ini. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:24) seorang informan harus menguasai dan memahami objek penelitian yang mampu menjelaskan secara jelas dan rinci terkait masalah penelitian. Sesuai dengan jenis penelitian kualitatif yang diusung peneliti, penelitian ini menggunakan informan yang ditentukan dengan teknik *purposive* dan *snowball*. Menurut Silalahi (2012:272) *purposive* merupakan teknik pengambilan informan yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan terkait masalah penelitian. Sedangkan *snowball* menurut Silalahi (2012:272) merupakan prosedur pemilihan informan secara bertahap. Langkah pertama ditentukan orang yang dianggap mampu memberikan informasi terkait masalah yang dikaji dan menjadikan orang tersebut sebagai *keyinformant* yang mampu memberikan gambaran siapa saja yang layak menjadi informan selanjutnya. Kedua teknik sampling ini digunakan dalam penelitian

kualitatif karena tujuan penentuan informan dalam penelitian kualitatif adalah untuk menggali informasi yang sedalam-dalamnya terkait masalah yang diteliti.

Berdasarkan definisi dan keterangan terkait informan penelitian di atas, peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait topik penelitian sebagai berikut.

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	Nama	Keterangan
1.	Mulyono	Kepala Desa Parijatah Kulon
2.	Firman Indra Setiawan	Sekretaris Desa
3.	Hadi Husnandar	Kaur Umum
4.	Indah Yani	Kasi Pelayanan
5.	Nur Hamzah	Kepala Dusun Krajan

Sumber: Penulis berdasarkan hasil dokumentasi kegiatan wawancara, 2016.

### 3.5 Teknik dan alat Pengumpulan Data

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan cara dan instrumen yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survei, angket atau pengukuran. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian untuk menggali data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang dijabarkan sebagai berikut:

1. telaah pustaka;
2. observasi;
3. dokumentasi; dan
4. wawancara.

### 3.5.1 Telaah Pustaka

Menurut Silalahi (2012:96) telaah pustaka memiliki peranan penting dalam penelitian untuk menghindari duplikasi, membantu merancang tahapan penelitian dan membantu peneliti untuk membentuk kerangka teoritis terkait masalah penelitian yang akan dikaji. Telaah Pustaka merupakan teknik untuk memperoleh data dengan mengkaji teori-teori, konsep-konsep, konsep studi terdahulu maupun permasalahan yang akan diteliti dari literatur yang telah ada seperti buku atau jurnal penelitian. Peneliti dalam penelitian ini melakukan telaah pustaka terkait teori dan konsep

### 3.5.2 Observasi

Menurut Usman dan Akbar (2009:52) observasi merupakan usaha peneliti untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penggunaan teknik observasi membutuhkan kecermatan dan daya ingat yang kuat dalam pengamatan sehingga diperoleh data-data yang relevan. Untuk membantu teknik observasi ini Usman dan Akbar (2009:54) menyebutkan diperlukannya alat bantu observasi yaitu daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, alat elektronik seperti kamera dan alat perekam. jenis-jenis teknik observasi sendiri menurut Usman dan Akbar (2009:54) terdiri dari tiga yaitu:

- a. Partisipasi atau lawannya nonpartisipasi;
- b. Sistematis atau lawannya nonsistematis; dan
- c. Eksperimental atau lawannya noneksperimental.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi nonpartisipasi nonsistematis. Pengertian teknik observasi nonpartisipasi menurut Usman dan Akbar (2009:54) merupakan teknik observasi yang *observer* tidak terlibat langsung dengan objek yang diteliti. Sedangkan pengertian teknik observasi nonsistematis menurut Usman dan Akbar (2009:54) merupakan teknik observasi yang tidak ditentukan terlebih dahulu kerangka yang memuat faktor-faktor yang akan diobservasi menurut kategorinya. Peneliti dalam penelitian ini melakukan observasi langsung

di lokasi penelitian yaitu di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kab. Banyuwangi.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi menurut Usman dan Akbar (2009:69) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Data yang diambil menggunakan teknik dokumentasi biasanya berbentuk data sekunder. Manfaat penggunaan dokumen dalam penelitian menurut Moleong (2014:217) adalah untuk menguji, menafsirkan dan bahkan untuk meramalkan. Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014:217) menyebutkan bahwa dokumen diperlukan dalam penelitian karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan berikut ini:

- a. dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya dan mendorong;
- b. berguna sebagai suatu bukti untuk penelitian; dan
- c. sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Profil Desa Parijatah Kulon
2. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 14 tahun 2011

### 3.5.4 Wawancara

Menurut Silalahi (2012:312) wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan seseorang atau sejumlah orang sebagai responden atau yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti. Menurut Usman dan Akbar (2009:55) manfaat penggunaan wawancara dalam sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data primer atau data dari tangan pertama yang paham mengenai masalah yang diteliti, data yang diperoleh dari wawancara berupa penjelasan mendalam terkait masalah yang diteliti sekaligus

sebagai pelengkap teknik pengumpulan data lainnya serta untuk menguji data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data lainnya. Pelaksanaan wawancara membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti draf wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

### 3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisahkan dari penelitian kualitatif. Hal ini karena keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiahannya suatu penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan Moleong (2014:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang harus dipelajari peneliti untuk membuktikan dan mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya terdiri dari beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data berikut ini.

**Tabel 3. 2 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

No.	Kriteria	Teknik Pemeriksaan
1.	Kredibilitas (derajat kepercayaan)	a. Perpanjangan keikutsertaan b. Ketekunan pengamatan c. Triangulasi d. Pengecekan sejawat e. Kecukupan referensial f. Kajian kasus negatif g. Pengecekan anggota
2.	Kepastian	h. Uraian rinci
3.	Kebergantungan	i. Audit kebergantungan
4.	Kepastian	j. Audit kepastian

Sumber: Moleong (2014:327).

Berdasarkan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data di atas, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data sebagai berikut.

### 3.6.1 Ketekunan pengamatan

Seorang peneliti dituntut untuk tekun dalam pengumpulan dan analisis data sehingga peneliti dapat menjelaskan secara rinci terkait data yang diperoleh sekaligus hasil analisisnya. Oleh karena itu seorang peneliti menurut Moleong (2014:330) seharusnya mengadakan pengamatan secara teliti, rinci, dan berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol yang kemudian dianalisis secara rinci sehingga hasilnya dapat dipahami.

### 3.6.2 Triangulasi

Menurut Moleong (2014:332) triangulasi merupakan teknik menguji keabsahan data menggunakan perbandingan antara data yang diperoleh dengan sumber, metode, dan teori. Triangulasi berfungsi untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan Moleong (2014:332) berikut ini:

1. mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
2. mengecek dengan berbagai sumber data; dan
3. memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

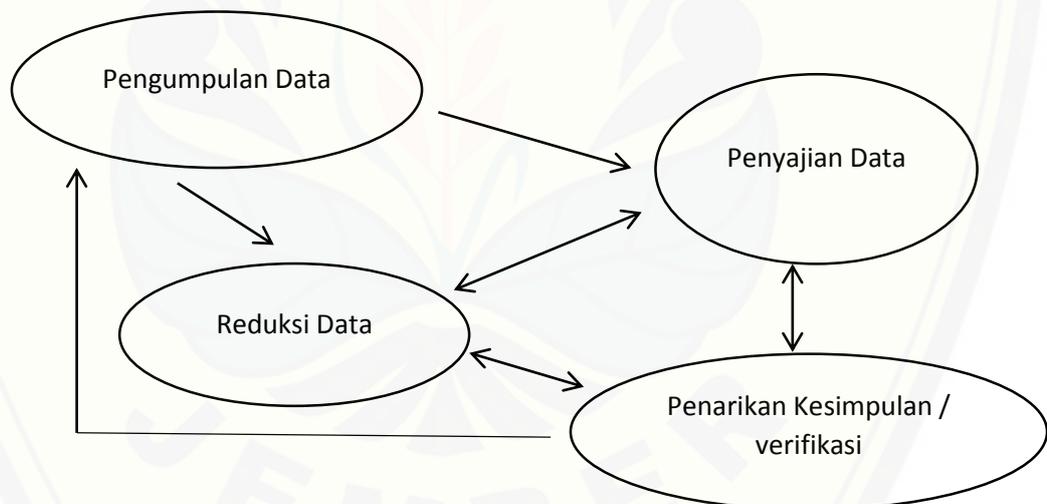
Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mencocokkan antar data yang diperoleh. Seperti mencocokkan hasil data yang diperoleh dari wawancara dengan salah satu narasumber dengan data yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber lain atau mencocokkan data hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari hasil dokumentasi maupun observasi.

### 3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Data-data yang diperlukan telah diperoleh dari proses pengumpulan data selanjutnya dianalisis untuk mengetahui esensi dari data tersebut terkait masalah yang diteliti. Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan teknik penyajian dan analisis data sebagai metode atau cara mengkaji dan mengolah data awal atau data mentah menjadi informasi dan

uraian tentang cara analisisnya. Sedangkan menurut Wardiyanta (2006:37) analisis data merupakan upaya penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Secara umum teknik analisis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif yang dilakukan berdasarkan data yang menjadi bahan analisis dalam penelitian.

Memperhatikan definisi mengenai teknis analisis data di atas, penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:339) kegiatan analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang membentuk siklus dan dilaksanakan secara bersamaan, tiga alur tersebut terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses siklus analisis data kualitatif ini berlangsung dari selama pengumpulan data hingga selesainya penarikan kesimpulan atau verifikasi data.



**Gambar 3.1** Komponen Analisis Data Kualitatif

Sumber: Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340).

### 3.7.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu kegiatan dalam siklus analisis data kualitatif yang dilakukan secara terus menerus dari proses pengumpulan data hingga setelah selesai pengumpulan data atau sampai laporan akhir penelitian telah tersusun lengkap. Menurut Silalahi (2012:340) reduksi data adalah bentuk

analisis data dengan cara menyederhanakan, mengabstraksikan, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa untuk mendapatkan kesimpulan-kesimpulan atas data yang direduksi tersebut.

### 3.7.2 Penyajian Data

Penyajian data menurut Silalahi (2012:340) merupakan kegiatan dalam proses analisis data yang ditempuh untuk memahami data data yang disajikan sehingga peneliti dapat mengambil tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. penyajian data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teks naratif, matriks, grafik, jaringan, bagan. Penyajian data tersebut dilakukan untuk mempermudah peneliti untuk memahami esensi atau abstraksi dari data yang diperoleh sehingga peneliti dapat melakukan tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Teknik penyajian (*display*) menurut Usman dan Akbar (2009:85) data merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, *network*, *chart* atau grafik dan sebagainya dalam usaha untuk memberikan sajian singkat dan menarik terkait data namun tetap dapat memberikan gambaran keseluruhan data tersebut. Data yang disajikan peneliti dalam laporan penelitian ini dilakukan dalam bentuk teks naratif, tabel, gambar maupun grafik.

### 3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Tahapan akhir dari proses analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Silalahi (2012:341) pada saat peneliti melakukan proses pengumpulan data, peneliti tersebut mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi untuk menarik kesimpulan awal yang mula-mula tidak begitu jelas atau terperinci namun kemudian terus kian mengikat menjadi lebih terperinci. Kejelasan kesimpulan penelitian yang diambil oleh peneliti sangat tergantung pada kecakapan peneliti dalam mengumpulkan catatan-catatan lapangan, pengodean data, pencarian data ulang untuk memenuhi informasi yang

dibutuhkan. Hasil kesimpulan ini menjawab pertanyaan penelitian dan membuktikan asumsi awal yang dibangun peneliti terkait masalah yang ditelitinya.

Verifikasi atas kesimpulan-kesimpulan yang diambil peneliti dilakukan selama penelitian berlangsung. Menurut Silalahi (2012:341) verifikasi merupakan proses pengujian kebenaran, kekukuhan dan kecocokan makna-makna yang muncul dari data sehingga terbukti validitas data tersebut. berdasarkan definisi mengenai penarikan kesimpulan atau verifikasi tersebut, peneliti dalam penelitian ini mengambil kesimpulan atas data terkait **Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kantor Desa Parijatah Kulon Kecamatan Banyuwangi.**

### 3.8 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan langkah-langkah yang dirancang dalam pelaksanaan penelitian. Usman dan Akbar (2009:80) menyebutkan bahwa prosedur atau langkah penelitian kualitatif tidak linier melainkan sirkuler yang artinya dapat dimulai dari mana pun dan tidak memiliki batas-batas yang tegas sehingga fokus penelitian kualitatif bersifat dapat berubah-ubah (*emergent*). Prosedur penelitian ini terdiri dari tiga tahapan sebagai berikut.

1. Tahap Pra-lapangan

Tahap ini meliputi kegiatan studi pendahuluan, pengkajian masalah, penemuan judul, kajian pustaka, penyusunan metode penelitian dan pembuatan instrumen perolehan data dan draf wawancara. Tahap ini dilakukan penulis dari mulai penyusunan proposal pada bulan September Tahun 2018 hingga pengajuan surat izin penelitian.

2. Tahap terjun ke lapangan

Tahap ini mencakup kegiatan-kegiatan pengumpulan data, analisis data, reduksi data. Tahap ini dilakukan penulis dari sejak awal penelitian pada bulan Januari Tahun 2018 hingga selesai melakukan penelitian di lapangan pada akhir bulan februari Tahun 2018.

3. Tahap Pasca lapangan

Tahap ini mencakup kegiatan kegiatan pengambilan keputusan, melakukan verifikasi dan penyusunan laporan penelitian yang dilaksanakan penulis beriringan saat terjun ke lapangan hingga selesainya penulisan laporan penelitian.



## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Desa Parijatih Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi. Maka proses mengurus SPM dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan proses pelayanan penerbitan SPM yang senyatanya di Desa Parijatih Kulon sesuai dengan yang seharusnya menurut ketentuan Peraturan Bupati Banyuwangi No 28 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Daerah dan Pelayanan Kesehatan Melalui Surat Pernyataan Miskin. Hanya saja ada penambahan proses yang di ambil saat mengurus SKM yang juga sebagai syarat mendapat SPM.

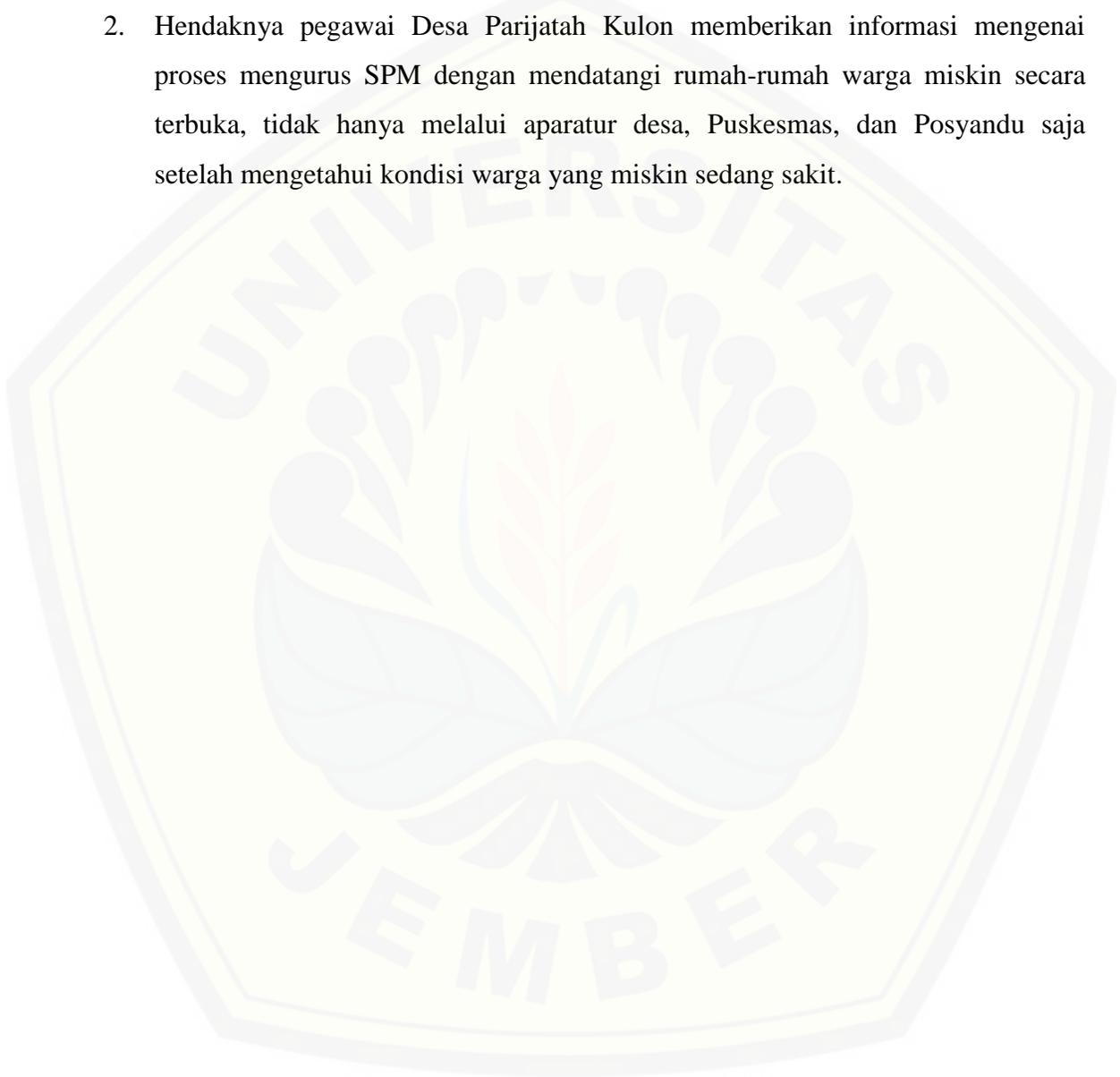
Proses dalam mengurus SPM di Desa Parijatih Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut.

1. Pemohon meminta surat keterangan RT dan RW setempat
2. Selanjutnya pemohon mengajukan ke desa bagian kaur kesejahteraan rakyat beberapa persyaratan yang harus di bawa
3. Pemohon mengisi surat pernyataan miskin sesuai pada poin d dan mengisi form 18 indikator online dan manual book.
4. Kaur Kesra Kelurahan Parijatih Kulon menerima permohonan dan verifikasi kepesertaan PBI Program JKN dan Jamkesda;
5. Staf Kaur Kesra mengentri data pada sistem untuk mendapatkan persetujuan SKM di Dinas Kesehatan Kab. Banyuwangi
6. Persetujuan SKM Dinas Kesehatan Banyuwangi secara online
7. Tim Survey dari Dinas Kesehatan dan Pemerintah desa mensurvey ke rumah pemohon
8. Hasil Survey sesuai Indikator kemiskinan di upload pada system
9. verifikasi kepesertaan PBI Program JKN dan Jamkesda oleh pemerintah desa
10. Persetujuan dan Tanda tangan Kepala Desa secara elektronik
11. verifikasi kepesertaan PBI Program JKN dan Jamkesda oleh Kecamatan
12. Persetujuan dan Tanda tangan SKM oleh Camat secara elektronik
13. Pemerintah daerah Bagian Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi akan mencetak dan menyediakan Konsep SPM kepada Asisten Administrasi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah Kabupaten Banyuwangi untuk ditandatangani
14. Asisten Administrasi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat Sekretaris Daerah Kabupaten Banyuwangi untuk Menandatangani dan upload di sistem
15. Pihak pemerintah Desa mencetak SPM
16. SPM diterima Pemohon

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi. Maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut.

1. Hendaknya kantor Desa Parijatah Kulon lebih responsif dalam melayani permohonan untuk penerbitan SPM dengan cara melayani setiap warga miskin yang belum dalam peserta PBI program JKN dan Jamkesda untuk diuruskan SPM Melalui perintah Kepala Desa sesuai Peraturan Bupati Banyuwangi No 28 tahun 2016 pasal 15 ayat 1 tentang pedoman pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Daerah dan Pelayanan Kesehatan Melalui Surat Pernyataan Miskin.
2. Hendaknya pegawai Desa Parijatah Kulon memberikan informasi mengenai proses mengurus SPM dengan mendatangi rumah-rumah warga miskin secara terbuka, tidak hanya melalui aparat desa, Puskesmas, dan Posyandu saja setelah mengetahui kondisi warga yang miskin sedang sakit.



**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

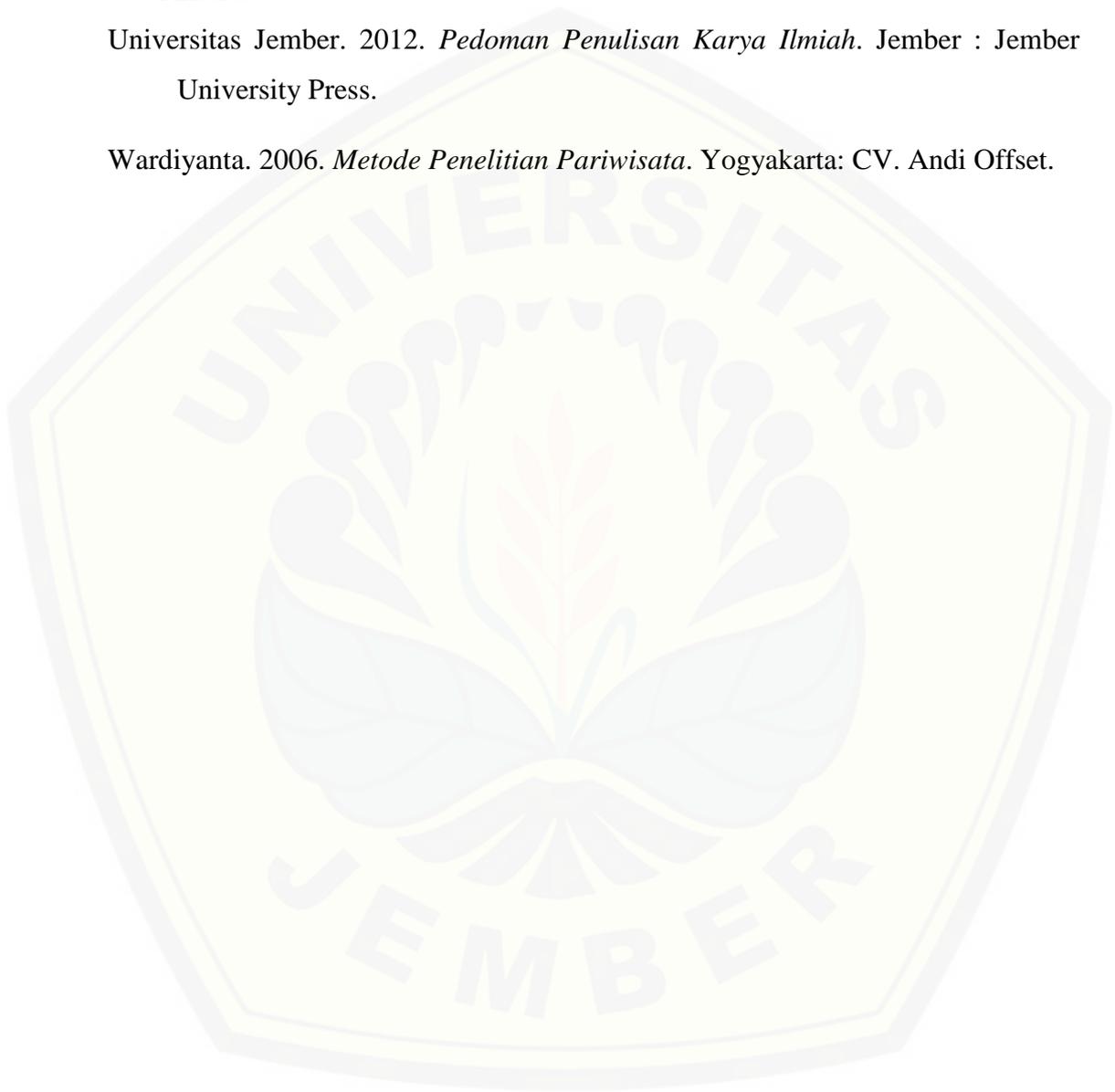
- Achmadi, Fahmi Umar. 2008. *Horison Baru Kesehatan Masyarakat di Indonesia*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Ibrahim, Amin. 2009. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Kartono, kartini. 1980. *Pengantar metodologi research sosial*. Bandung: Alumni
- Keban, Y. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lexy, Moleong. 2011. *Metode Penelitian Kualitaif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_.2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- .2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, P. 2009. *Administrasi Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian. P. S. 1994. *Administrasi pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.
- Syafri, W. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Tjiptono, F. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.

Usman, H. dan Akbar, P. S. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : Jember University Press.

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.



## DRAFT WAWANCARA

1. Dari siapa mendapatkan informasi mengenai proses Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kantor Kepala Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi?
2. Bagaimana proses Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kantor Kepala Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi?
3. Apakah proses Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kantor Kepala Desa Parijatah Kulon Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi berjalan rumit?

