

Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kelurahan Singotrunan Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi
(Service of Poor Statement Letter (SPM) Issuance in Singotrunan Village, District of Banyuwangi, Banyuwangi Regency)

Indriyani, Boedijono, Sutomo
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: indyvirgo67@gmail.com

Abstract

This research was intended to describe the process of service of Poor Statement Letter (SPM) issuance in Singotrunan Village, District of Banyuwangi, Banyuwangi Regency. This research used descriptive designed with qualitative approach. The research object was the analysis of Poor Statement Letter (SPM) issuance. The research location was at Singotrunan Village Office, District of Banyuwangi, Banyuwangi Regency. Research informants were determined by purposive sampling technique. Data collection techniques in this research used primary data and secondary data. The primary data were collected by interview and observations, whereas the secondary data were gained by documentation and library study. The research results showed that the implementation of the SPM issuance in Singotrunan Village had been in line with the provisions of the East Java Governor dated 13 April 2010 No. 440/5370/031/2010. In addition, the process of administering SPM in Singotrunan Village was not complicated.

Keyword: process of service, Poor Statement Letter, poorness.

Pendahuluan

Pembangunan dalam bidang kesehatan merupakan suatu upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat, yaitu untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik dari pihak pemerintah. Pelayanan kesehatan disini mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup pelayanan kesehatan menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan sangatlah besar. Dalam setiap pelayanan publik yang disediakan pemerintah bagi masyarakatnya pasti membutuhkan standar pelayanan dalam pelaksanaannya. Standar pelayanan ini dibuat untuk mengatur proses pelaksanaan pelayanan, dan wajib ditaati oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Kemiskinan memang merupakan masalah terbesar yang dihadapi masyarakat Indonesia, karena kemiskinan dan kesehatan adalah dua hal yang saling

berhubungan. Kemiskinan dapat mempengaruhi kesehatan sehingga orang miskin rentan terhadap berbagai penyakit. Maka pemerintah Indonesia melaksanakan berbagai upaya pemeliharaan kesehatan penduduk miskin, salah satunya adalah dengan diberlakukannya Surat Pernyataan Miskin (SPM) bagi warga miskin yang tidak tercantum dalam kepesertaan Jamkesmas dan Jamkesda.

Pada tahun 2011 jumlah penduduk miskin di Kabupaten Banyuwangi sebesar 25.726 KK atau dengan asumsi sekitar 102.904 jiwa (per KK terdiri dari 1 bapak, 1 ibu, dan 2 anak) yang tersebar di 24 kecamatan (Data *Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyuwangi*, 2012). Dari 24 kecamatan, penulis memilih Kecamatan Banyuwangi sebab dibandingkan dengan kecamatan lain di Kabupaten Banyuwangi, tingkat kesehatan masyarakat di Kecamatan Banyuwangi khususnya di Kelurahan Singotrunan ini masih relatif rendah dikarenakan tingginya tingkat kemiskinan di wilayah ini

Dikatakan relatif rendah karena wilayah Kelurahan Singotrunan ini memang lingkungan yang warga miskinnya terbilang kurang memperdulikan masalah kesehatan. Warga miskin yang tidak mendapatkan kartu Jamkesmas dan Jamkesda di Kelurahan Singotrunan kebanyakan tidak mau mengurus kartu Surat Pernyataan Miskin karena proses untuk mendapatkan SPM cukup rumit. Padahal telah diberi keringanan berdasarkan surat Gubernur Jawa Timur tanggal 13 April 2010 No.440/5370/031/2010, bahwa bagi masyarakat untuk pemegang SPM dapat berobat ke tempat pelayanan kesehatan (dari Puskesmas setempat ke Rumah sakit milik daerah kabupaten, dari RSUD kabupaten ke Rumah Sakit Provinsi Jatim) dengan masa berlaku tiga bulan. Memang benar untuk mendapatkan SPM itu tidak langsung seketika jadi, tetapi ada proses yang harus dijalankan dan juga harus dicek kebenaran di lapangan oleh Tim Verifikator bahwa si pemohon benar-benar miskin sesuai dengan yang tercantum di lembar 18 indikator keluarga miskin.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi tersebut, maka penulis dapat menyusun rumusan masalah dari penelitian ini adalah: "bagaimana proses pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kelurahan Singotrunan Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi?". Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kelurahan Singotrunan Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. 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 Kelurahan Singotrunan dalam memberikan pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi.

Tinjauan Pustaka

1. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Henry (dalam Inu kencana syaffie 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. Konsep Barang dan Jasa

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*
- b. *Common Pool Goods*
- c. *Tool Goods*
- d. *Public Goods*

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. 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 Kelurahan Singotrunan merupakan barang yang bersifat *tangible* atau berwujud, dan barang tersebut berupa SPM.

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 oleh Kelurahan Singotrunan 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).

3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan publik. Menurut Moenir (2002:26) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

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.

5. 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.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2008:4) menyatakan,

“Metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik utuh. Jadi, tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari sesuatu keutuhan”.

Menurut Moleong (2008:11) ciri penelitian kualitatif deskriptif adalah sebagai berikut.

“Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerangan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti”.

Objek penelitian ini tentang analisis pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM). Lokasi penelitiannya di Kantor Kelurahan Singotrunan Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2008:216). Teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti adalah data primer dan data sekunder. Untuk data primer yaitu wawancara dan observasi, sedangkan untuk data sekunder yaitu dokumentasi dan studi kepustakaan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara terus-menerus selama penelitian ini berlangsung. Metode analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif. Analisis interaktif merupakan suatu model analisis data kualitatif yang dibuat oleh Miles dan Huberman (1992). Selanjutnya dalam model tersebut, Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2008:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *coclusion drawing*.

Pemeriksaan keabsahan data merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Dalam

penelitian ini, teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan adalah teknik triangulasi. Moleong (2008:330) menjelaskan tentang teknik triangulasi adalah teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain. Dalam penelitian ini, hasil observasi akan ditriangulasikan dengan hasil wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

Hasil Penelitian

Wilayah Kelurahan Singotrunan memiliki luas wilayah 182 ha/m², wilayah tersebut di sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Klatak Kecamatan Kalipuro, sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Pengantigan Kecamatan Banyuwangi, sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Lateng Kecamatan Banyuwangi, dan sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Pengantigan Kecamatan Banyuwangi. Kelurahan Singotrunan terdiri dari 3 lingkungan yaitu lingkungan Singodipuro, lingkungan Singodiwignyo, dan lingkungan Singodiwigso (Data arsip kelurahan Singotrunan, 2012).

Jumlah penduduk Kelurahan Singotrunan pada tahun 2012 sebesar 1.946 KK atau sejumlah kurang lebih sekitar 7.784 jiwa/orang, dengan rincian laki-laki sejumlah 3.358 orang dan perempuan sejumlah 4.426 orang (Data Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat, 2012). Penduduk yang tinggal di Kelurahan Singotrunan tersebut masih tergolong penduduk asli Banyuwangi, dan sebagian kecil adalah pendatang. Mayoritas penduduk yang mendiami Kelurahan Singotrunan ini adalah suku Osing, Jawa dan Madura, disamping itu masih dijumpai suku-suku lain sehingga menciptakan karakter penduduk yang dinamis, kreatif, sopan dan ramah tamah.

Dalam melayani permohonan Surat Pernyataan Miskin (SPM), Kelurahan Singotrunan mengacu pada ketentuan surat Gubernur Jawa Timur tanggal 13 April 2010 No. 440/5370/031/2010. Surat Pernyataan Miskin yang disingkat dengan SPM adalah surat pernyataan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang termasuk dalam kelompok masyarakat miskin dan tidak tercantum dalam kepesertaan Jamkesda dan Jamkesmas yang dipergunakan sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan tingkat lanjutan pada Rumah Sakit yang ditetapkan.

A. Indikator Warga Miskin (*Input*)

Bagi warga masyarakat miskin non kuota yang tidak tercakup dalam *database* setelah distribusi kartu Jamkesmas atau Jamkesda bisa dibuatkan SPM di kantor kelurahan. SPM tersebut berlaku 3 (tiga) bulan sejak

tanggal ditetapkan. Untuk mendapatkan Surat Pernyataan Miskin tentu saja terdapat kriteria yang harus dibuktikan kebenarannya bahwa warga tersebut benar-benar warga miskin, indikator pada kriteria warga miskin yang ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan surat Gubernur Jawa Timur tanggal 13 April 2010 No. 440/5370/031/2010 adalah sebagai berikut.

1. Indikator dari kelompok papan
 - a. status penguasaan bangunan tempat tinggal;
 - b. luas lantai bangunan tempat tinggal;
 - c. jenis lantai tempat tinggal terluas;
 - d. jenis dinding bangunan tempat tinggal terluas;
 - e. fasilitas tempat buang air besar (MCK);
 - f. sumber air minum;
 - g. sumber penerangan rumah tangga.
2. Indikator dari kelompok pangan
 - a. jenis bahan bakar untuk memasak sehari-hari;
 - b. frekuensi makan dalam sehari;
 - c. konsumsi protein.
3. Indikator dari kelompok sandang yaitu berupa kepemilikan sandang.
4. Indikator dari kelompok kesehatan yaitu berupa kemampuan akan fasilitas kesehatan.
5. Indikator dari kelompok pendidikan
 - a. dalam rumah tangga adanya anak usia sekolah setingkat SD;
 - b. dalam rumah tangga adanya anak usia sekolah setingkat SMP;
 - c. dalam rumah tangga adanya anak usia sekolah setingkat SMA keatas.
6. Indikator dari kelompok pendukung
 - a. pendapatan per kapita perbulan;
 - b. pekerjaan;
 - c. kepemilikan aset;
 - d. perokok;
 - e. kepemilikan HP.

Pada tahun 2012, Kabupaten Banyuwangi mendapatkan jatah atau kuota kartu Jamkesmas sekitar 492 ribu jiwa dari Kementerian Kesehatan (<http://radarbanyuwangi.co.id>, diakses pada 29 Mei 2012 pukul 22.15 WIB). Pada tahun 2012 juga, jumlah warga miskin di Kelurahan Singotrunan sebanyak 2.144 orang, dan sebanyak 323 warga miskin tidak termasuk

dalam kepesertaan Jamkesmas dan Jamkesda, sehingga warga tersebut dianjurkan untuk membuat Surat Pernyataan Miskin sebagai alat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

B. Proses Pelayanan Penerbitan SPM (*Process*)

Setiap pelayanan dari pemerintah selalu tidak lepas dari prosedur yang harus dijalankan oleh warga untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Seperti halnya dalam pelayanan penerbitan SPM di Kelurahan Singotrunan. Adapun mengenai proses penerbitan SPM, dapat ditunjukkan dalam gambar berikut.

1. Pemohon meminta surat pengantar kepada Ketua RT setempat.
2. Ketua RT membuat dan menandatangani surat pengantar dengan diketahui oleh dan ditandatangani oleh Ketua RW.
3. Selanjutnya, pemohon menyerahkan berkas permohonan untuk memperoleh SPM kepada petugas kelurahan bidang Kesejahteraan Rakyat dengan melampirkan syarat berikut.
 - a. Foto copy KTP pemohon yang masih berlaku sebanyak 5 lembar yang dilegalisir Dinas Kependudukan;
 - b. Foto copy Kartu Keluarga pemohon yang masih berlaku sebanyak 5 lembar yang dilegalisir Dinas Kependudukan;
 - c. Surat pengantar dari Ketua RT dan ditandatangani Ketua RW;
 - d. Surat pernyataan bermaterai Rp 6000,- yang menerangkan bahwa yang bersangkutan benar-benar miskin;
 - e. Jika pemohon menumpang di rumah saudara atau tidak mempunyai rumah, maka pemohon membuat surat pernyataan bermaterai Rp 6000,- yang menerangkan bahwa yang bersangkutan benar-benar menumpang atau tidak mempunyai rumah;
 - f. Jika pemohon sakit, maka pemohon membuat surat kuasa bermaterai Rp 6000,- yang menerangkan bahwa yang bersangkutan benar-benar menyerahkan kuasanya untuk mengurus SPM milik pemohon;
 - g. Jika pemohon sakit, maka pemohon melampirkan surat rujukan asli dari Puskesmas atau Rumah Sakit yang dilegalisir Dinas Kesehatan;
 - h. Bagi pemohon yang sudah opname di Puskesmas atau Rumah Sakit harus melampirkan surat keterangan opname dari Puskesmas atau Rumah Sakit yang bersangkutan.
4. Kasi Kesejahteraan Rakyat menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan SPM. Terhadap pemohon yang berkasnya sudah lengkap dan benar,

maka petugas memberikan nomor register dan memberikan tanda terima permohonan SPM. Apabila berkas tidak lengkap dan tidak benar, maka petugas mengembalikan berkasnya pada pemohon agar dilengkapi dan diperbaiki.

5. Staf Kasi Kesejahteraan Rakyat membantu untuk mengentri data pemohon dan kemudian membawa data tersebut ke Pemerintahan daerah bagian Kesejahteraan Masyarakat.
6. Bagian Kesejahteraan Masyarakat Pemerintahan Daerah menerima data yang sudah diisi oleh pemohon SPM.
7. Selanjutnya bagian Kesejahteraan Masyarakat Pemerintahan Daerah memberikan data pada Tim Verifikator untuk dicek langsung kebenaran data pemohon ke lapangan.
8. Setelah itu hasil data pengecekan oleh Tim Verifikator diberikan kembali pada Kasi Kesra Kelurahan Singotrunan untuk diketik dan didata kembali.
9. Kemudian Kasi Kesra memberikan hasil data tersebut kepada Lurah. Lurah melihat apabila dari hasil pengecekan lapangan sebagaimana dimaksud pada angka 7, jika dapat dibuktikan bahwa pemohon termasuk kategori miskin, maka Lurah dapat menerbitkan dan menandatangani SPM. Apabila dari hasil pengecekan lapangan sebagaimana dimaksud pada angka 7, jika tidak dapat dibuktikan bahwa pemohon termasuk kategori miskin, maka Lurah menolak menerbitkan SPM.

C. Keluaran dari pelayanan SPM di Kelurahan Singotrunan (*Output*)

Dalam suatu pelayanan pasti terdapat hasil atau yang biasa disebut dengan keluaran (*output*). Dalam hasil penelitian tentang pelayanan penerbitan Surat Pernyataan Miskin di Kelurahan Singotrunan ini, maka keluaran (*output*) yang dihasilkan dalam mengurus SPM di kantor Kelurahan Singotrunan adalah Surat Pernyataan Miskin (SPM) sementara. Bentuk SPM tersebut berupa lembaran surat yang masa berlakunya selama 3 bulan, dan dapat diperpanjang dengan mengikuti proses yang sama dan melampirkan syarat-syarat yang sama sebelumnya saat pertama kali mengajukan SPM.

SPM tersebut diperuntukkan bagi warga miskin atau tidak mampu di Kelurahan Singotrunan yang sesuai dengan 18 indikator warga miskin yang didata langsung kebenarannya oleh Tim Verifikator, serta tidak tercantum dalam kepesertaan Jamkesmas dan Jamkesda. SPM itu dapat dipergunakan sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit di Banyuwangi. Tentunya di Rumah Sakit yang sudah ditunjuk Bupati Banyuwangi sebagai pemberi pelayanan pengguna SPM.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul Pelayanan Penerbitan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Kelurahan Singotrunan Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Maka proses mengurus SPM dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan proses pelayanan penerbitan SPM yang senyatanya di Kelurahan Singotrunan sudah sesuai dengan yang seharusnya menurut ketentuan surat Gubernur Jawa Timur tanggal 13 April 2010 No. 440/5370/031/2010. Selain itu proses mengurus SPM yang terjadi senyatanya tidak rumit, pelaksanaannya sudah sesuai dengan benar.

Proses dalam mengurus SPM tersebut adalah pemohon dapat mulai meminta surat pengantar dari RT, kemudian meminta tanda tangan ke RW. Setelah itu pemohon fotocopy KTP dan KK masing-masing 5 lembar dibawa ke Dispenduk untuk dilegalisir, pemohon juga membuat surat pernyataan benar-benar miskin, jika rumah menumpang maka membuat surat bahwa tidak mempunyai rumah dan jika warga sakit dapat membuat surat kuasa pada orang lain, semua surat tersebut bermaterai Rp 6000,-.

Kemudian syarat-syarat di atas dibawa pemohon ke kelurahan dan diserahkan pada ibu Wahyi Kasi Kesra, lalu mengisi biodata dan formulir 18 indikator yang diberikan oleh ibu Wahyi. Kasi Kesra tersebut menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan SPM. Terhadap pemohon yang berkasnya sudah lengkap dan benar, maka petugas memberikan nomor register dan memberikan tanda terima permohonan SPM. Apabila berkas tidak lengkap dan tidak benar, maka petugas mengembalikan berkasnya pada pemohon agar dilengkapi dan diperbaiki. Staf Kasi Kesra membantu untuk mengentri data pemohon dan kemudian membawa data tersebut ke Pemerintahan Daerah bagian Kesejahteraan Masyarakat. Setelah Kesmas Pemerintahan Daerah menerima data yang sudah diisi oleh pemohon SPM, selanjutnya data diberikan pada Tim Verifikator untuk dicek langsung kebenaran data pemohon ke lapangan.

Setelah itu hasil data pengecekan oleh Tim Verifikator diberikan kembali pada Kasi Kesra Kelurahan Singotrunan untuk diketik dan didata kembali. Kemudian Kasi Kesra memberikan hasil data tersebut kepada Lurah. Lurah melihat apabila dari hasil pengecekan lapangan sebagaimana dimaksud pada angka 7, jika dapat dibuktikan bahwa pemohon termasuk kategori miskin, maka Lurah dapat menerbitkan dan menandatangani SPM. Apabila dari hasil pengecekan lapangan sebagaimana dimaksud pada angka 7, jika tidak dapat dibuktikan bahwa pemohon termasuk kategori miskin, maka Lurah menolak menerbitkan SPM.

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.
- Keban, Y. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lexy, Moleong. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Santosa, P. 2009. *Administrasi Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV 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.
- Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : Jember University Press.

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 14 tahun 2011
- Surat Gubernur Jawa Timur tanggal 13 April 2010 Nomor 440/5370/031/2010
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara No. 26
Tahun 2004 tentang *Petunjuk Teknis
Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam
Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah
Daerah pasal 22F.

Internet

Anonim, <http://dih.bpk.go.id/wpcontent/uploads/201202/>,
diakses 26 April 2012 pukul 13.38 WIB.

Anonim, [http://issuu.com/radarbwi/docs/18_januari_we
b](http://issuu.com/radarbwi/docs/18_januari_we_b), diakses 12 Mei 2012 pukul 18.35 WIB.

Anonim, <http://radarbanyuwangi.co.id>, diakses 29 Mei
2012 pukul 22.15 WIB.

Hidayat, <http://www.yappika.or.id/index.php>, diakses 5
Agustus 2012 pukul 20.40 WIB.

Ikrar, <http://news.detik.com>, diakses 4 Agustus 2012
pukul 13.15 WIB.

Mastok, <http://baltyra.com>, diakses 20 April 2013 pukul
10.30 WIB.

Suaraharian, <http://yappika.or.id>, diakses 29 Mei 2012
pukul 22.15 WIB.

