

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
TIDAK MAMPU DI DESA UMBU JODU KECAMATAN UMBU RATU
NGGAY BARAT KABUPATEN SUMBA TENGAH**

Alvin Notrinda R.Dairu, Abd.Rohman, Nanang Bagus
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang, 2025

Gmail : alvi.ndairu@gmail.com

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa umbu jodu dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung serta penghambat dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat keterangan. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian diarahkan pada aspek-aspek yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu untuk mendapatkan data yang relevan yang kemudian diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan sesuai dengan masalah yang telah ditetapkan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di Desa umbu jodu belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari beberapa indikator seperti Pemahaman Program, Tepat Waktu dan Tercapainya Tujuan. Faktor pendukung efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di desa umbu jodu meliputi pemerintah desa terutama kepala desa dan sekretaris desa memiliki peran untuk mengetahui kondisi sosial ekonomi masyarakat setempat Sedangkan faktor penghambat antara lain kurangnya prasarana dalam desa, kurangnya aparat desa dan aparat desa kurang tepat waktu Hal-hal tersebut menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan publik secara maksimal di Desa Umbu Jodu.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu

**EFFECTIVENESS OF SERVICE DELIVERY IN ISSUING
CERTIFICATES OF INDIGENCY IN UMBU JODU VILLAGE, UMBU
RATU NGGAY BARAT SUB-DISTRICT, SUMBA TENGAH REGENCY**

**Alvin Notrinda R. Dairu, Abd. Rohman, Nanang Bagus
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political
Sciences**

Tribhuwana Tunggadewi University, Malang, 2025

Email: alvin.dairu@gmail.com

.com ABSTRACT

This study aims to assess the effectiveness of service delivery in issuing certificates of indigency in Umbu Jodu Village and to identify the supporting and inhibiting factors in improving this service. The research method used is descriptive with a qualitative approach. Data was collected through interviews, observations, and documentation. The focus of the study was directed toward aspects related to the issuance process of indigency certificates in order to obtain relevant data, which was then processed, analyzed, and interpreted according to the identified problems. Data validity was ensured using triangulation techniques. The results show that the effectiveness of service delivery for issuing indigency certificates in Umbu Jodu Village has not been fully optimal. This is evident from several indicators such as program understanding, timeliness, and goal achievement. Supporting factors include the active role of village officials, particularly the village head and secretary, in understanding the socio-economic conditions of the local community. Inhibiting factors include inadequate village infrastructure, a shortage of village staff, and the lack of punctuality among existing staff. These issues hinder the overall effectiveness and efficiency of public services in Umbu Jodu Village.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Certificate of Indigency, Umbu Jodu Village