

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESA MABURAI KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG

Shendy Anggria Nata* ; Muhammad Noor Ifansyah

shendyanggrianata@gmail.com , mnifansyah@stiatabalong.ac.id

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong
Telp./Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dirancang bagi mereka yang kurang mampu, namun prosedur penerbitan SKTM tidak cukup ketat serta sumber daya dialokasikan secara tidak tepat sasaran karena tidak adanya pengawasan dan penilaian dari kebutuhan sebenarnya. Oleh sebab itu, tujuan penelitian untuk mengetahui dan mendiskripsikan efektivitas pelayanan penerbitan SKTM di Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak dalam memenuhi standar prosedur yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode pendekatan fenomenologi dan jenis penelitian eksplorasi untuk menggali pengalaman dan persepsi masyarakat secara mendalam terhadap suatu fenomena yang terjadi dilapangan. Sumber data digunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Penerbitan SKTM di Desa Maburai Cukup Efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Penerbitan SKTM

EFFECTIVENESS OF ISSUING POOR CERTIFICATE (SKTM) SERVICES IN MABURAI VILLAGE, MURUNG PUDAK DISTRICT, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

The Poor Certificate (SKTM) is designed for those who are economically disadvantaged. However, the issuance procedure for SKTM is not stringent enough, and resources are often misallocated due to the lack of oversight and proper assessment of actual needs. Therefore, the purpose of this study is to evaluate and describe the effectiveness of SKTM issuance services at the Maburai Village Office, Murung Pudak District, in meeting the established procedural standards. This research employs a qualitative approach with a phenomenological perspective, and it is exploratory in nature to deeply investigate the experiences and perceptions of the community regarding this phenomenon. The data sources include both primary and secondary data. Data collection techniques involve observation, interviews, and documentation, with five informants participating in the study. The data analysis process includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The validity of the data was tested using source triangulation. The findings indicate that the effectiveness of the SKTM issuance services in Maburai Village is considered to be moderately effective.

Keywords: Effectiveness, Public Service, SKTM Issuance

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan dan merupakan lembaga yang mempunyai tugas menyediakan atau memenuhi kebutuhan masyarakat, mulai dari pelayanan berupa peraturan hingga pelayanan untuk mencapai kepuasan kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D Ayat (1) menyatakan, “Setiap orang berhak menerima jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”. Dalam pasal ini memberikan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil kepada semua orang, tanpa memandang ras, agama, atau status sosial, termasuk mereka yang tidak mampu mendapatkan keadilan, dan mendapat jaminan hak atas pengakuan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum dapat terwujud dengan baik.

Salah satu instansi pemerintahan yang berhubungan secara langsung dan sangat dekat dengan masyarakat adalah Pemerintah desa, hal ini membuat desa berperan penting sebagai sumber pemberi pelayanan terdekat kepada sasaran pelayanan. Sehingga pemerintah desa harus mampu menampung aspirasi, membantu mewujudkan dan menjadi wadah penyaluran aspirasi dari masyarakat serta menjadi penyambung program pemerintah untuk dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat dengan mensosialisasikannya. Pemberian kesempatan, peningkatan kemampuan dan pemberian wewenang secara tugas pokok dan fungsinya menjadi penentu baik atau buruknya kinerja pemerintah desa, oleh sebab itu pemerintah desa membutuhkan kemampuan atau keahlian untuk motivasi kinerjanya dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Sasmita, 2022). Untuk membantu masyarakat, pemerintah desa telah mengakses berbagai layanan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat antara lain layanan penerbitan Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Domisili,

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Pindah, dan kebutuhan masyarakat lainnya (Digitaldesa.id, 2023).

Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada salah satu pelayanan publik di instansi Pemerintah Desa pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (selanjutnya disebut SKTM) di Desa Maburai. SKTM merupakan salah satu jenis pelayanan yang diberikan, mengingat masih banyaknya masyarakat yang berpenghasilan dibawah rata-rata. SKTM adalah surat yang diterbitkan oleh Desa/Kelurahan untuk keluarga miskin. Dengan adanya SKTM bagi keluarga miskin, ada sejumlah keringanan yang didapatkan diantaranya berguna untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan gratis di Rumah Sakit yang ada di di sekitar daerahnya, yang memang melayani SKTM. Selain itu, SKTM juga dapat digunakan untuk mengurangi biaya pendidikan dan kebutuhan lain yang memerlukan SKTM (Trenggalekkab.go.id, 2018).

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, SKTM juga bisa diperoleh oleh masyarakat kurang mampu atau tidak mampu. Oleh karena itu, pengaturan mengenai siapa saja yang berhak mengajukan SKTM dapat mengacu pada kriteria kemiskinan. Mengenai hal ini, pemerintah telah mengaturnya dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu (Kumparan.com, 2021).

SKTM seharusnya dirancang untuk memberikan dukungan kepada mereka yang benar-benar membutuhkan bantuan finansial. Sayangnya, dalam beberapa kasus, menurut (Sasmita, 2022) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan penerbitan SKTM masih umum sehingga tidak dapat menggambarkan secara spesifik masyarakat yang tidak mampu serta benar-benar berhak mendapatkan pelayanan penerbitan SKTM. Sedangkan (Fajriani, 2023) mengindikasikan masih banyak masyarakat yang tergolong mampu tetapi masih mengurus SKTM untuk keperluan keringanan biaya, lalu

kurang optimalnya informasi yang diberikan kecamatan kepada masyarakat terkait program SKTM sehingga banyak masyarakat yang harusnya mendapatkan bantuan tetapi tidak tepat sasaran.

Menurut (Ombudsman, 2022) berkaitan dengan layanan SKTM menginformasikan bahwa, Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tapin, menyatakan bahwa layanan SKTM ini cukup banyak diakses oleh warga Kabupaten Tapin. Menurutnya, dari sisi kebutuhan layanan ini cukup tinggi, namun dari sisi pengawasan pemeriksaan masih minim. Selain itu, pihaknya juga berharap instansi di jenjang bawah mulai dari RT, desa, kelurahan sampai kecamatan harus melakukan evaluasi dan verifikasi rutin atas warga yang mengajukan agar tidak ada indikasi penyimpangan prosedur atau informasi salah.

Beberapa fenomena diatas dijelaskan bahwa posedur penerbitan SKTM tidak cukup ketat, sehingga orang yang mampu secara finansial juga dapat dengan mudah mengaksesnya. Sumber daya dapat dialokasikan secara tidak tepat sasaran karena tidak ada pengawasan dan penilaian kebutuhan sebenarnya. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa bantuan yang diberikan sampai ke mereka yang memerlukannya secara mendesak, prosedur penerbitan SKTM memerlukan penyempurnaan. Selain itu, transparansi dalam proses pemberian SKTM sangat penting agar masyarakat percaya bahwa bantuan diberikan dengan adil dan berdasarkan kebutuhan yang sebenarnya. Untuk membangun sistem yang lebih adil, efektif dan efisien, upaya untuk meningkatkan ketatnya prosedur dan menjamin akurasi penilaian kelayakan penerima bantuan dapat membantu.

Berangkat dari fenomena tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan penerbitan SKTM di Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak dalam memenuhi prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong”

TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa tinjauan pustaka yang mendukung penelitian tersebut. Tinjauan pustaka tersebut antara lain :

1. Menurut (Hendri, 2020) menyatakan bahwa dari segi karakteristik organisasi, pemerintah desa bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dan menggunakan komputerisasi, namun SOP pelayanan SKTM masih memiliki waktu pelayanan yang tidak jelas. Dalam hal karakteristik lingkungan, terdapat pendapat lingkungan, terdapat perbedaan pendapat mengenai siapa saja yang berhak mendapatkan SKTM. Dari segi karakteristik pekerja, SKTM diperuntukkan bagi masyarakat kurang mampu yang kurang mampu dalam hal finansial agar mendapatkan mendapatkan fasilitas dalam berbagai pelayanan pemerintah seperti bidang sosial, kesehatan, ekonomi dan pendidikan dan masyarakat yang mampu masyarakat mampu tidak menggunakan SKTM dengan baik. Dari sisi kebijakan dan praktik pengelolaan, terdapat indikasi bahwa ketua RT dan RW meminta uang untuk menerbitkan surat SKTM. Meskipun hal ini jelas melanggar aturan, namun hal ini tidak pernah dilaporkan oleh masyarakat. tidak pernah dilaporkan oleh masyarakat. Pelayanan administrasi di Desa Lereng tidak dipungut biaya. Faktor-faktor yang menghambat efektifitas pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar Kabupaten Kampar adalah rendahnya kesadaran masyarakat, tidak adanya peraturan teknis mengenai sanksi dan tidak adanya verifikasi-verifikasi data masyarakat miskin dari Ketua RT dan RW.
2. Menurut (Sasmita, 2022) menyatakan bahwa masih ditemukan adanya

penerimaan uang tanda terimakasih dan serta masih adanya masyarakat mampu yang mengurus SKTM serta tidak adanya papan alur proses pelayanan. Hambatan sarana dan prasarana belum memadai serta kebijakan dan persyaratan masih bersifat umum. Saran untuk sarana dan prasarana yang belum memadai agar dapat mengembangkan sistem pelayanan melalui pelayanan online sehingga lebih dapat menghemat waktu, penggunaan tempat serta dapat menyebarkan informasi lebih luas. Untuk kebijakan dan persyaratan yang masih bersifat umum dan mengantisipasi adanya masyarakat mampu yang mengurus maka disarankan untuk menambah persyaratan dokumentasi rumah.

3. Menurut (Nurliyana, 2022) menyimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN dalam pembuatan SKTM secara umum dapat disimpulkan cukup efektif, namun bisa saja lebih dimaksimalkan melalui indikator yang belum berjalan baik.
4. Menurut (Fajriani, 2023) menyatakan bahwa penanganan pelayanan publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada Kantor Kelurahan Margasari masih ada kendala dalam penanganannya dimana saat masyarakat yang masih belum paham bagaimana alur atau langkah-langkah saat pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
5. Menurut (Djae, Noviyanti, & Rahma, 2023) menyatakan bahwa Pertama: bentuk alur prosedur pelayanan surat keterangan tidak mampu sangat sederhana dan mudah sehingga masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengurus surat keterangan tidak mampu. Alur prosedur ditentukan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat, selain itu juga untuk memberikan gambaran proses pelayanan yang diberikan sangat sederhana. Kedua, pelayanan surat keterangan tidak mampu di Kantor Lurah Kasturian sudah efektif, ini dikarenakan semua ketentuan dari standar pelayanan mulai dari aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan

biaya pelayanan sudah sangat efektif. Prosedur pelayanannya sederhana, waktu pelayanan hanya dibutuhkan 10 menit atau 1 hari dan tanpa pungutan biaya administrasi bagi masyarakat.

ADMINISTRASI PUBLIK

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano (Azizah 2019) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikooordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Menurut McCurdy (Keban, 2014) mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu poses politik, yaitu sebagai salah satu cara metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara. dengan kata lain administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial tetapi juga persoalan politik. Anggapan ini mungkin membingungkan pendefinisian administrasi publik, termasuk ruang lingkupnya. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa dunia administrasi publik itu terus mengalami perkembangan dan justru sulit untuk dipisahkan dari dunia politik.

Jadi Peneliti menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah aktivitas-aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh para penyelenggara negara dalam menata dan mengelola suatu kebijakan pemerintah dalam suatu negara yang telah ditentukan sebelumnya secara efektif dan efisien.

Cheema (Keban, 2008) mengungkapkan bahwa ada empat fase administrasi publik yang juga menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik. Empat paradigma tersebut adalah :

- 1) *Traditional public administration*, yang berorientasi pada hirarki, kontinuitas, ketidakberpihakan, standarisasi, legal - rational, otoritas, dan profesionalitas.
- 2) *Public management*, yang memusatkan perhatian pada penerapan prinsip-prinsip manajemen termasuk efisiensi dalam pemakaian sumber daya, efektivitas, orientasi pada kekuatan pasar, dan lebih sensitif terhadap kepentingan publik. Paradigma ini menyarankan juga peran sektor swasta yang lebih besar, memperkecil ukuran sektor publik, dan memperkecil domain dari *traditional public administration*.
- 3) *New Public Management*, yang diarahkan pada prinsip fleksibilitas pemberdayaan, inovasi dan orientasi pada hasil, *outsourcing*, dan *contracting out*, serta promosi etika profesi dan manajemen serta anggaran berbasis kinerja.
- 4) *Governance*, yaitu suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Paradigma ini mengutamakan mekanisme dan proses dimana para warga masyarakat dan kelompok dan mengartikulasikan kepentingannya, memediasi berbagai perbedaan-perbedaannya, dan menjalankan hak dan kewajibannya. Pemerintah diharapkan dapat memainkan perannya dalam menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sementara sektor swasta memainkan perannya dalam menciptakan pekerjaan, dan pendapatan. Sedangkan masyarakat madani (*civil society*) menyelenggarakan interaksi sosial dan politik secara sehat. Pendek kata, esensi dari paradigma terakhir ini adalah memperkuat interaksi antar aktor tersebut

dalam mempromosikan *people-orientated development*.

Governance dalam konteks administrasi publik adalah merupakan proses perumusan dan implementasi untuk mencapai tujuan-tujuan publik yang dilakukan oleh aktor: pluralitas organisasi, dengan sifat hubungan yang lebih luas dalam tataran vertikal dan horisontal, disemangati oleh nilai-nilai kepublikan antara lain keabsahan, responsif dan kreatif. Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada optimalnya fungsi pelayanan publik melalui praktek administrasi yang efektif. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya terbatas pada penggunaan peraturan perundang-undangan yang berlaku, melainkan dikembangkan dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang tidak hanya melibatkan pemerintah atau negara semata, tetapi juga harus bisa ditunjukkan dengan praktek administrasi publik yang baik.

PELAYANAN PUBLIK

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi 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. Dalam Undang-Undang tersebut juga menyatakan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sebagai salah satu tolak ukur kinerja pemerintah, maka pelayanan publik diberikan dari pemerintah untuk masyarakat dalam rangka untuk memenuhi kepentingan publik. Secara

umum masyarakat dapat menilai dan merasakan langsung bagaimana jasa dari pelayanan publik tersebut, perlu adanya evaluasi terus menerus untuk memberikan kesan baik kepada masyarakat dan membuat citra positif pada instansi pemerintah agar menjadi suatu peningkatan dan membuat inovasi terbaru mengikuti budaya yang ada pada situasi masyarakat.

TEORI EFEKTIVITAS

Kata efektif itu sendiri berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil sesuai harapan. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan dalam kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Menurut Gibson, dkk. (Setiawan, 2022) memberikan pernyataan sebagai berikut "Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama". Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas, dan tingkat efektivitas suatu organisasi dipengaruhi oleh perilaku manajemennya. Lebih lanjut dikatakan "*an effective management of organizational behavior requires an understanding of theory, research, and practice*" atau dengan kata lain efektivitas perilaku manajemen organisasi membutuhkan dukungan pemahaman teori, dan implementasi praktis di lapangan. Diperlukan tingkat pengorbanan tertentu dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Dalam hal ini efektivitas kemudian diterjemahkan sebagai jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa menghentikan cara dan sumber daya serta tanpa memberi tekanan (*stressing*) yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya.

Gibson (Setiawan, 2022), menjelaskan etektivitas organisasi dalam melaksanakan kegiatan yang dianggap efektif apabila memiliki faktor-faktor yang menjadi kriteria atau ukuran yang akan digunakan dalam studi pustaka ini, yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang akan dicapai, dalam melakukan suatu kegiatan harus jelas tujuannya, sehingga kegiatan akan lebih fokus dan terarah. Tujuan tersebut harus diketahui dan dipahami oleh seluruh personel yang melaksanakan kegiatan.
- 2) Kejelasan metode yang digunakan dalam mencapai tujuan. Setiap organisasi harus memiliki metode yang baik dan dapat mendukung tujuan organisasi. Metode yang digunakan harus relevan dengan kondisi lingkungan dan dapat diaplikasikan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- 3) Perencanaan yang matang. Pada hakikatnya suatu kegiatan harus melalui perencanaan yang matang, untuk mengetahui kegiatan apa yang akan dikerjakan dan siapa yang mengerjakan kegiatan tersebut.
- 4) Proses pelaksanaan. Pelaksanaan kegiatan harus berjalan sesuai dengan perencanaan dan dilaksanakan berdasarkan metode yang telah ditentukan. Proses pelaksanaan kegiatan merupakan elemen yang paling sulit untuk dilaksanakan, karena akan dipengaruhi oleh situasi dan kondisi saat itu serta adanya keterkaitan dengan kegiatan- kegiatan yang lain.
- 5) Program kerja sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan. Penjabaran yang baik terhadap suatu program diawali dari perencanaan yang baik pula, sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Adanya sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung kelancaran proses kegiatan, sebaliknya kurangnya sarana och prasarana akan menghambat setiap kegiatan.
- 7) Sistem pengawasan dan pengendalian, system pengawasan dan pengendalian perlu dilaksanakan, karena tanpa adanya

pengawasan dan pengendalian proses kegiatan tidak akan maksimal sehingga tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Martani dan Lubis 1987 (Setiawan, 2022) memberikan pandangannya yaitu ada tiga pendekatan kriteria yang dapat digunakan dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, yakni:

- 1) Pendekatan Sumber (*resource approach*), pendekatan sumber dengan mengukur efektivitas dari input. Fokus pendekatan sumber adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pendekatan proses (*process approach*), pendekatan proses menekankan pada melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal organisasi.
- 3) Pendekatan sasaran (*goals approach*). Pendekatan sasaran memusatkan perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi mencapai hasil (output) sesuai dengan rencana.

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh kantor kelurahan/desa kemudian yang diketahui oleh Camat kepada warga yang dikategorikan tidak mampu secara Ekonomi yang mengajukan surat permohonan guna mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah, baik di bidang pendidikan, kesehatan, dan sebagainya khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu ini, banyak digunakan untuk keperluan mendapatkan beasiswa di sekolah ataupun di PTN (Perguruan Tinggi Negeri).

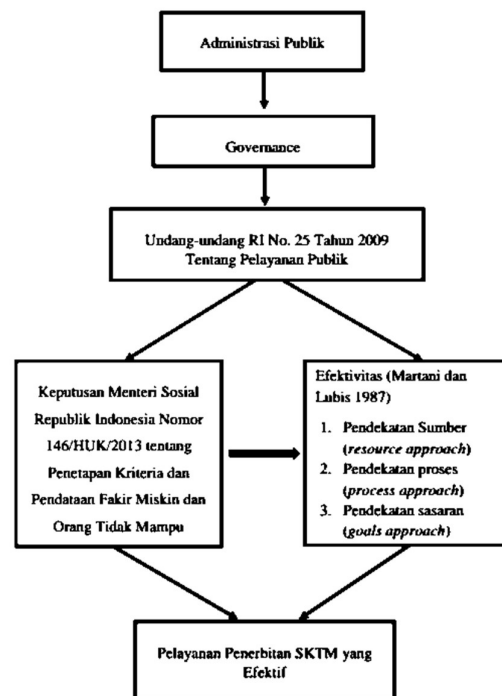
SKTM merupakan suatu program yang telah diimplementasikan oleh Pemerintah Daerah dengan sistem pembiayaan dasar ditanggulangi bersama oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota guna membebaskan biaya kesehatan, pendidikan, sosial dan sebagainya

bagi masyarakat miskin dan tidak mampu secara Ekonomi. Yang mana sasaran dari program ini adalah masyarakat miskin dan tidak mampu secara Ekonomi.

KERANGKA KONSEPTUAL

Adapun indikator efektivitas yang digunakan oleh peneliti sebagai ukuran dalam Efektivitas Pelayanan Penerbitan SKTM pada kantor desa Maburai Kecamatan Murung Pudak menurut Martani dan Lubis (Setiawan, 2022) yaitu Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sasaran. Secara lebih rinci dapat dilihat pada bagan yang digambarkan dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber : Olahan Data Peneliti 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penggunaan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode pendekatan fenomenologi sesuai untuk penelitian ini karena, penelitian kualitatif sangat cocok untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang suatu fenomena atau entitas tertentu serta

menggambarkan fenomena kompleks, seperti mengetahui potensi ketidak-sesuaian terhadap pelayanan penerbitan SKTM. Jenis penelitian ini memungkinkan eksplorasi pengalaman dan perspektif peserta yang lebih mendalam, yang dapat membantu mengungkap potensi ketidaksesuaian yang mendasarinya.

LOKASI PENELITIAN

Gambar 2 Kantor Desa Maburai



Sumber: Peneliti 2024

Penelitian ini dilakukan di kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Adapun alasan memilih lokasi tersebut adalah mengingat bahwa Desa Maburai ini merupakan salah satu desa mandiri yang ada di Tabalong bahkan telah masuk dalam kategori desa digital. Sehingga peneliti ingin mengetahui dan mengidentifikasi pelayanan yang ada di kantor desa tersebut dalam hal pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

SUMBER DATA

Adapun sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

- 1) Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya yaitu dengan cara observasi, diskusi terfokus, dan wawancara. Sumber data penelitian adalah Kepala Desa Maburai, Sekretaris Desa Maburai, Petugas Pelayanan SKTM, Salah satu Ketua RT Desa Maburai, dan tiga orang masyarakat Desa Maburai.
- 2) Data sekunder merupakan data yang didapat atau dikumpulkan peneliti dari semua sumber yang sudah ada, dalam artian peneliti sebagai

pihak yang menerima informasi secara tidak langsung. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku dan jurnal atau tulisan yang berhubungan dengan objek yang berkaitan dengan penelitian.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, Peneliti menggunakan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Peneliti berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dalam hal ini, penelitian menggunakan wawancara terstruktur, di mana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. "Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis", (Bungin, 2008) Melalui metode dokumentasi, peneliti gunakan untuk menggali data berupa dokumen terkait dengan prosedur pelayanan penerbitan SKTM.

ANALISIS DATA

Analisis data yang digunakan menurut model analisis interaktif Miles, Huberman dan Saldana 2014 (Creswell, 2018) melalui empat tahap, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan:

1. Pengumpulan Data (*data collection*)

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek, yaitu deskripsi dan refleksi.

2. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan ke polapola dengan membuat transkrip, penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuat bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat ditarik kesimpulan.

3. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Agar sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan maka sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk matrik, grafis, jaringan atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi.

4. Penarikan kesimpulan (*conclusion*)

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat.

PENGUJIAN KEABSAHAN DATA

Data yang telah berhasil digali, dikumpulkan, dan dicatat dalam kegiatan penelitian harus dipastikan ketepatan dan kebenarannya. Oleh karena itu setiap peneliti harus bisa memilih dan menentukan cara-cara

yang tepat untuk mengembangkan validitas data yang diperoleh. “Validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek peneliti dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sungguh terjadi pada obyek penelitian”, (Sugiyono, 2008).

Pengembangan validitas yang digunakan oleh peneliti adalah teknik triangulasi sumber menurut (Sugiyono, 2018) yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, dengan arti peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari satu sumber dengan sumber lain. Menggali satu sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan menentukan waktu yang berbeda (tepat).

WAKTU PENELITIAN

Waktu penelitian yang peneliti lakukan yaitu penyusunan proposal pada bulan April 2024, selanjutnya Konsultasi dan Bimbingan Proposal pada bulan April sampai Mei 2024, Seminar Proposal dan Penelitian Lapangan pada bulan Mei 2024, Pengumpulan Data dan Analisis Data pada bulan Juni 2024, Penyusunan laporan pada bulan juni 2024, lalu dilanjutkan Seminar laporan, penyempurnaan laporan hingga pengadaaan laporan penelitian pada bulan juli 2024.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Adapun indikator efektivitas yang peneliti ambil sebagai ukuran dalam Efektivitas Pelayanan Penerbitan SKTM pada desa Maburai serta sebagai bahan pedoman wawancara kepada 5 informan (Kades, Kasi pelayanan dan 3 masyarakat), menurut Martani dan Lubis 1987 (Setiawan, 2022) yaitu Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sasaran.

1. Pendekatan Sumber

Dalam pendekatan ini, peneliti mencoba menggali apakah desa Maburai memiliki sumber daya yang cukup dan sesuai dengan kebutuhan untuk menerbitkan SKTM melalui wawancara terhadap informan. Sumber daya tersebut berupa tenaga kerja (pegawai), fasilitas, dan teknologi yang digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aparat Desa, diketahui bahwa kondisi sumber daya berupa tenaga kerja (pegawai) di kantor desa masih belum memadai hal tersebut dapat menjadi kendala dalam mencapai efektivitas pelayanan yang optimal. Kepala desa menyoroti adanya keterbatasan dan prioritas kebutuhan lain sebagai hambatan utama dalam menambah jumlah pegawai, sementara kasi pelayanan menunjukkan bahwa meskipun saat ini jumlah pegawai masih mencukupi, namun adanya peningkatan beban kerja dapat membuat pegawai kewalahan dan dalam hal ini perlu adanya tambahan pegawai.

Gambar 3 Pelayanan Kantor Desa Maburai 2024



Sumber : peneliti 2024

Dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat kekurangan tenaga kerja atau staf di tempat pelayanan tersebut. Kondisi ini menyebabkan hanya satu orang pegawai yang menangani permohonan masyarakat, sehingga masyarakat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini juga mengindikasikan perlunya penambahan pegawai atau peningkatan efisiensi kerja agar proses pelayanan bisa berjalan lebih cepat dan efektif, serta untuk mengurangi antrian dan waktu tunggu masyarakat.

Selain hal tersebut, sumber daya berupa fasilitas pendukung pelayanan juga diperlukan untuk menjamin kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Fasilitas pendukung pelayanan tersebut bertujuan untuk menciptakan suasana nyaman bagi pengguna layanan di Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Kelengkapan fasilitas ditujukan bagi pengguna layanan maupun penyedia layanan, sehingga penerima layanan dan penyedia layanan dapat menawarkan dan menerima layanan dengan mudah dan nyaman.

Berdasarkan observasi Peneliti pada lokasi penelitian tersebut dapat dilihat bahwa fasilitas yang ada di kantor Desa Maburai sudah memadai. Ditinjau dari Sarana pelayanan berupa berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang telah disediakan dalam rangka proses pelayanan, meliputi antara lain berbagai alat tulis kantor, fasilitas pengolahan data seperti komputer lengkap dan dilengkapi dengan mesin printer. Sebagaimana gambar berikut:

Gambar 4 Fasilitas Pelayanan Kantor Desa Maburai 2024



Sumber : Peneliti 2024

Sedangkan sarana pendukungnya adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu, sofa tamu, tv, wifi, kipas angin, kotak pengaduan, serta adanya sarana parkir yang luas.

Hal ini juga didukung oleh hasil

wawancara kepada informan yang menunjuk-kan bahwa sumber daya berupa fasilitas yang ada di kantor Desa Maburai sudah efektif dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Adapun sumber daya lain yaitu berupa teknologi yang dipakai untuk mendukung aktifitas pelayanan yang digunakan oleh kantor desa, yang mana teknologi merupakan suatu alat yang digunakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentahan menjadi keluaran.

Dari wawancara diketahui bahwa teknologi yang digunakan dalam melayani penerbitan SKTM sudah mengikuti perkembangan teknologi dan dalam pelayanan ini sudah dapat diurus melalui online berupa aplikasi simpeldesa sehingga dapat meminimalisir penggunaan waktu dan biaya transportasi bagi masyarakat yang ingin mengurusnya. Ini menunjukkan sumber daya berupa teknologi informasi yang digunakan berfungsi dengan baik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Desa Maburai.

Gambar 5 Pelayanan Melalui Sistem Online di Desa Maburai



Sumber : Peneliti 2024

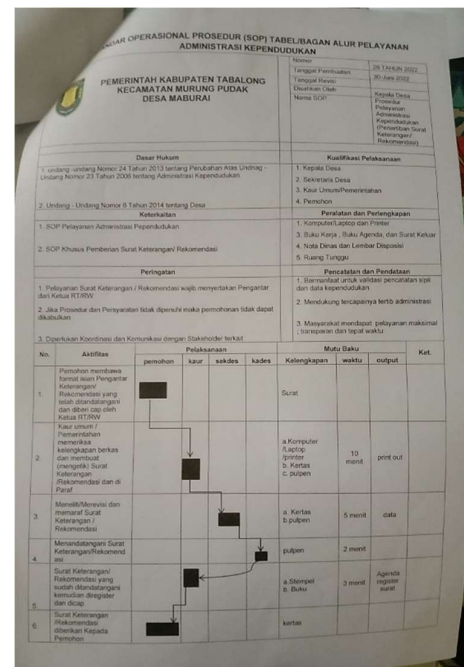
2. Pendekatan Proses

Penelitian ini mengambil pendekatan proses untuk menilai seberapa efektif proses dan prosedur yang digunakan dalam penerbitan SKTM. Hal ini dapat mencakup kejelasan alur kerja, biaya yang

dipungut, kecepatan pemrosesan permohonan SKTM, dan kualitas pelaksanaan program secara keseluruhan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Desa dan Kasi pelayanan, peneliti menemukan beberapa hal mengenai efektivitas proses dan prosedur penerbitan SKTM di Desa Maburai. Dalam prosedur penerbitan SKTM di Desa Maburai ternyata cukup mudah dan tidak berbelit-belit. Namun, disisi lain peneliti menemukan bahwa adanya ketidak-sesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan prosedur yang telah diterapkan yang dimana mereka hanya meminta KTP dari si pemohon untuk menerbitkan SKTM. Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur yang diterapkan di lapangan lebih sederhana dan cepat, hal ini bertentangan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mewajibkan adanya surat pengantar dari Ketua RT/RW sebagaimana gambar berikut.

Gambar 6 SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan



Sumber : Kantor Desa Maburai

Pada gambar tersebut tentang bagaimana alur Pelayanan Administrasi Kependudukan serta SOP Khusus Pemberian Surat Keterangan/ Rekomendasi. Dimana setiap pelayanan Surat Keterangan/ Rekomendasi wajib menyertakan Pengantar dari Ketua RT/RW, jika prosedur dan persyaratan tidak dipenuhi maka permohonan tidak dapat dikabulkan dan diperlukan koordinasi dan komunikasi terkait dengan stakeholder terkait.

Prosedur ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa semua permohonan diverifikasi secara menyeluruh dan melibatkan koordinasi dengan stakeholder terkait, yang bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan validitas data yang digunakan dalam penerbitan SKTM.

Dari hasil wawancara beberapa masyarakat peneliti memperoleh hasil bahwa persyaratan dan prosedur penerbitan SKTM sangat mudah diikuti oleh masyarakat karena hanya melampirkan KTP atau Kartu keluarga saja dan tidak menggunakan surat pengantar dari RT serta tidak berbelit-belit sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Akan tetapi peneliti melihat bahwa adanya persyaratan dan prosedur yang terlalu mudah tersebut dapat membuat SKTM ini menjadi tidak tepat sasaran, karena dari kemudahan tersebut orang yang mampu secara finansial juga dapat membuat SKTM untuk tujuan tertentu.

Selain dari hal tersebut, adapun kepastian pelaksanaan layanan yang meliputi waktu pelaksanaan dan penyelesaian SKTM serta biayanya dalam pelaksanaan pelayanan SKTM ini. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan Peneliti menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan SKTM, dalam hal kepastian waktu pelayanan, di Kantor Desa Maburai sudah sesuai dengan

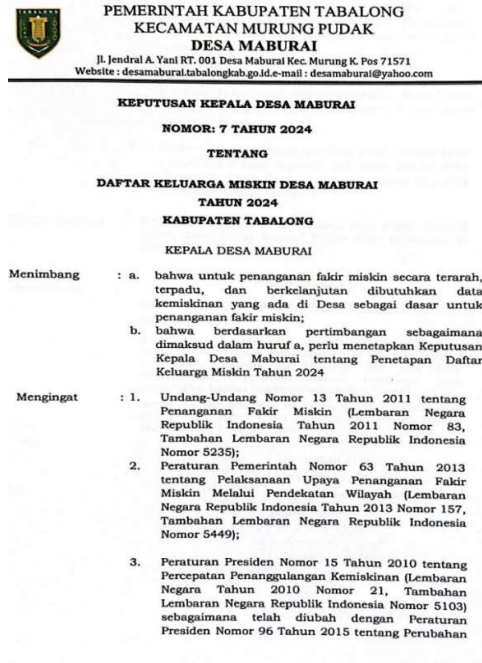
jadwal pelayanan di kantor tersebut, sedangkan waktu penyelesaian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) hanya 1 (satu) hari, adapun biaya administrasinya tidak di pungut biaya/gratis.

3. Pendekatan Sasaran

Pendekatan ini berfokus pada pencapaian hasil akhir atau output yang diinginkan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menilai seberapa sukses kantor Desa Maburai dalam mencapai tujuan atau sasaran dalam penerbitan SKTM. Peneliti ingin mengetahui apakah pelayanannya sudah memenuhi standar yang diharapkan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SKTM tersebut.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa sasaran pada pelayanan SKTM ini tidak dapat sepenuhnya mengacu pada 14 indikator berdasarkan keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu. Aparat Desa menambahkan jika semua kriteria tersebut harus dipenuhi, maka mungkin tidak ada warga yang tergolong miskin di Desa Maburai. Oleh karena itu, sistem ranking digunakan untuk mempermudah proses identifikasi serta untuk menentukan siapa yang dapat memohon SKTM ini mereka mengacu kepada masyarakat tidak mampu yang telah terdaftar akan di data pada data Terpadu Kesejahteraan Sosial (TKS) atau daftar kemiskinan yang ada, sebagaimana Surat Keputusan (SK) daftar kemiskinan di Desa Maburai berikut ini.

Gambar 7 SK Kepala Desa Tentang Daftar Keluarga Miskin Desa Maburai 2024



Sumber : Kantor Desa Maburai

Surat keputusan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melakukan langkah nyata untuk mengidentifikasi dan mencatat keluarga-keluarga yang memenuhi kriteria kemiskinan. Akan tetapi meskipun ada ketentuan bahwa SKTM harus diterbitkan berdasarkan data tersebut, namun aparat desa mengatakan bahwa tidak semua pemohon terdaftar di dalamnya, yang mana hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam penerbitan SKTM. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mengikuti ketentuan administratif, realitas lapangan seringkali kompleks dan sulit untuk dilaksanakan dengan konsisten. Pemahaman masyarakat terhadap persyaratan SKTM juga menjadi masalah, dimana beberapa pemohon mungkin tidak sepenuhnya memahami persyaratan atau

pentingnya validasi data dalam proses penerbitan.

Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SKTM juga sangat penting dalam menilai seberapa baiknya pelayanan yang telah diberikan aparat desa kepada masyarakat dalam memenuhi permintaan masyarakatnya khususnya dalam penerbitan SKTM ini serta mengetahui responsivitas dan efektivitas aparat desa dalam menanggapi permintaan masyarakat. Dengan memahami tingkat kepuasan masyarakat, dapat memperbaiki sistem pelayanan agar lebih akurat dan efisien dalam menyediakan SKTM yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SKTM di Desa Maburai cukup tinggi. Masyarakat menyatakan kepuasan mereka atas kecepatan layanan, kemudahan dalam proses, serta responsifnya staf dalam mengurus permohonan SKTM. Mereka menganggap pelayanan tersebut membantu dan sesuai dengan kebutuhan mereka, memberikan keterangan bahwa pelayanan ini penting dalam situasi mendesak seperti akses keringanan biaya di rumah sakit. Respons positif ini mencerminkan efektivitas aparat desa dalam menjawab permintaan masyarakat secara efisien dan tepat waktu.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti menyimpulkan atau membahas dengan menggunakan pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis 1987 (Setiawan, 2022), yang mana mereka menyatakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Terdapat 3 (tiga)

indikator untuk mengukur efektivitas yaitu Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sasaran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam pembahasan berikut:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*)

Pendekatan sumber dalam pelayanan penerbitan SKTM di Desa Maburai menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sumber daya yang ada telah efektif dalam mendukung pelayanan penerbitan SKTM. Tenaga kerja yang kompeten dan dedikasi tinggi dari petugas, fasilitas yang memadai, serta teknologi informasi yang digunakan untuk mengakses pelayanan sudah memadai. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan, diperlukan penambahan jumlah tenaga kerja untuk mengatasi beban kerja yang tinggi dan memastikan pelayanan tetap responsif dan efisien.

2. Pendekatan Proses (*process approach*)

Secara Keseluruhan pendekatan proses dalam pelayanan penerbitan SKTM di Desa Maburai menunjukkan bahwa kejelasan dan kemudahan prosedur persyaratan, kecepatan pemrosesan, dan kualitas pelaksanaan program secara keseluruhan telah cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, upaya perbaikan dan penyesuaian prosedur perlu terus dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan tetap efisien, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, efektivitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan menjaga integritas pelayanan publik.

3. Pendekatan Sasaran (*goals approach*)

Secara keseluruhan, pendekatan sasaran dalam pelayanan penerbitan SKTM di Desa Maburai menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kelemahan dalam aspek pendataan dan verifikasi, pelayanan secara umum telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi,

diperlukan upaya perbaikan dalam proses pendataan dan verifikasi serta upaya terus-menerus dalam menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan penerbitan SKTM dapat lebih tepat sasaran dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat yang membutuhkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong cukup efektif.

SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Maburai:

1. Meningkatkan Pengawasan dan Penilaian, Pemerintah desa perlu meningkatkan pengawasan terhadap prosedur/syarat berlaku sesuai ketentuan yang ada di SOP. Serta penilaian terhadap kebutuhan masyarakat yang sebenarnya terkait penggunaan SKTM tersebut.
2. Peningkatan Akurasi Pendataan, Proses pendataan masyarakat yang membutuhkan SKTM perlu diperbaiki dan diperbarui secara berkala. Kerja sama dengan instansi terkait untuk memperoleh data yang lebih akurat sangat diperlukan agar penerima SKTM benar-benar mereka yang membutuhkan.
3. Penerapan Prosedur Verifikasi yang Ketat, Pemerintah desa perlu mengimplementasikan prosedur verifikasi yang lebih ketat untuk memastikan bahwa SKTM diberikan kepada masyarakat yang benar-benar memenuhi kriteria. Prosedur khusus ini dapat membantu menghindari penyalahgunaan dan memastikan distribusi SKTM yang adil.
4. Penyesuaian dan sosialisasi mengenai prosedur yang benar dapat meningkatkan kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan.

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini dalam meningkatkan efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Maburai sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya, saran yang dapat peneliti berikan berkaitan dengan penelitian ini adalah untuk menambah informan pemangku kepentingan yang lebih luas seperti pemerintah daerah, dinas sosial atau Kementerian Sosial dan lainnya yang dapat membantu mendapatkan informasi yang lebih valid dan relevan, serta mendukung implementasi rekomendasi hasil penelitian.
2. Peneliti Selanjutnya juga diharapkan dapat meneliti dari sudut pandang pengawasan Aparat Desa terkait memberikan pelayanan penerbitan SKTM secara mendalam guna mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan efektivitas pelayanan penerbitan SKTM di Desa Maburai dapat ditingkatkan, sehingga lebih tepat sasaran dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (2012). Praja. *Perjalanan Old Public Administration (Opa), New Public Management (Npm), New Public Service (Nps) Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia*, 1, 1-25.
- Azizah, N. (2019). *Inovasi Pelayanan Samsat Paten Di Kabupaten Magelang*, 1-98.
- Bungin, & M. Burhan. (2008). *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Creswell. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. London: Sage Publications, Inc.
- Digitaldesa.Id. (2023). *Digides*. Diambil Kembali Dari Digital Desa: [Https://Digitaldesa.Id/Fitur/Pelayanan](https://Digitaldesa.Id/Fitur/Pelayanan)
- Djae, R. M., Noviyanti, V., & Rahma, O. H. (2023). *Jurnal Government Of Archipelago. Pelayanan Publik Dalam Sorotan Masyarakat Di Wilayah Kecamatan Kota Ternate Utara (Studi Tentang Efektifitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kantor Lurah Kasturian)*, 4, 26-33.
- Fajriani, M. (2023). Skripsi (S1) Thesis, Perpustakaan. *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Kelurahan Margasari Kota Bandung*, 1-46.
- Hendri. (2020, Maret 01). *Jurnal Kajian Pemerintah (Jkp). Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar*, 6, 1-13.
- Keban. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori Dan Isu Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kumparan.Com. (2021, Juli 17). *Surat Keterangan Tidak Mampu Dan Ketentuannya*. Diambil Kembali Dari Kumparan.com: <https://Kumparan.com/Berita-Bisnis/Surat-Keterangan-Tidak-mampu-Dan-Ketentuannya-1w8xn6pzb6r/Full>
- Leavy, P. (2017). *Research Design Quantitative, Qulitative, Mixed Methods, Arts-Based, And Community-Based Participatory Research Approaches*. London: The Guilford Press.
- Nurliyana, R. P. (2022). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Pengurusan Pembuatan*

*Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm)
Di Kecamatan Kertasemaya Kabupaten
Indramayu Kabupaten Indramayu, 1-
12.*

Ombudsman. (2022, Juli 28). *Dinas Sosial Kab. Tapin Konsultasi Perbaikan Layanan Publik Ke Ombudsman Kalsel*. Diambil Kembali Dari Ombudsman.Go.Id: <https://Ombudsman.Go.Id/Perwakilan/News/R/Pwk--Dinas-Sosial-Kab-Tapin-Konsultasi-Perbaikan-Layanan-Publik-Ke-Ombudsman-Kalsel>

Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Cv. Alfabeta.

Sasmita, W. (2022). Perpustakaan Universitas Islam Riau. *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Desa Bagan Magam Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti*, 1-130.

Setiawan, D. U. (2022). *Determinan Efektivitas Kemampuan Militer*. Indramayu: Cv.Adanu Abimata.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Trenggalekkab.Go.Id. (2018, Agustus 26). *Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm)*. Diambil Kembali Dari <https://Manggis-Panggul.Trenggalekkab.Go.Id/First/Artikel/80-Surat-Keterangan-Tidak-Mampu---Sktm-->