

PENYELENGGARAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU APARAT DESA BADAK BARU KECAMATAN MUARA BADAK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Ayu Ratnasari¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu serta mengidentifikasi hambatan penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penyelenggaraan pelayanan SKTM diidentifikasi dari persyaratan membuat SKTM, Pemerintah Desa Badak Baru memberikan pelayanan dalam pembuatan SKTM dengan persyaratan berdasarkan Sistem Informasi Pelayanan Publik Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 yang harus dipenuhi masyarakat. Masyarakat yang berumur tua melakukan pembuatan SKTM, sehingga dirinya sulit mengerti, dan susah untuk mengingat persyaratannya. Dokumen awal yang harus dibawa dalam pembuatan SKTM, masyarakat harus menyediakan 3 jenis dokumen yaitu: KK dan KTP asli dan fotokopi, dan surat pernyataan tidak mampu dari RT/RW setempat.

Prosedur dalam pembuatan SKTM, dari pemohon memberikan berkas persyaratan kepada petugas, pemohon mengajukan rekomendasi SKTM kepada petugas, petugas akan menerima berkas dan melakukan verifikasi kelengkapannya, selanjutnya Kepala Seksi Pelayanan Umum memvalidasi dan memberikan persetujuan, jika penilaian tidak sesuai, maka berkas akan dikembalikan ke pemohon. Tetapi jika berkas lengkap akan disetujui Kepala Desa dan ditanda tangani, dan menurunkan ke Sekretaris/Kepala Seksi Pelayanan Umum. Petugas melakukan registrasi dan stempel pada Surat Keterangan Tidak Mampu pemohon sudah selesai. Faktor yang menghambat kinerja aparat Desa Badak Baru adalah belum adanya payung hukum yang mengatur tentang penerbitan SKTM, belum adanya SOP Pemerintah Desa Badak Baru, terbatasnya pegawai yang melayani masyarakat, yang membuat SKTM, keterbatasan alat untuk melayani masyarakat, ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan, dan kurangnya pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Pelayanan, Surat Keterangan Tidak Mampu, Aparat Desa.*

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ayuratnasari@gmail.com

Pendahuluan

Dalam perjalanan ketatanegaraan, desa telah banyak berkembang sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pemerintah Desa dipimpin oleh Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Perangkat desa bertugas membantu pimpinan kepala desa dalam melaksanakan tugas-tugas dan fungsi-fungsi Pemerintah Desa dan adapun Badan Permusyawaratan Desa yang adalah pengawas dan representatif dari masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan pemerintah atau sering disebut birokrasi tidak lain adalah sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Dalam hubungan ini segala kecenderungan dan sifat yang menjadi karakteristik dari masing-masing pihak, baik pemerintah maupun dari masyarakat, sama-sama akan memberikan gambaran mengenai bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dilakukan.

Lemahnya dan rendahnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan pada satu sisi dapat dipahami bahwa pemerintah sebagai pelayan publik masih mengalami ketidakberdayaan. Ketidakberdayaan ini tidak saja menghinggapi pemerintahan pada level pusat dan daerah tetapi juga dialami oleh pemerintahan dalam level yang terkecil yakni Desa. Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pemerintah desa yang maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik maka penting juga adanya dukungan dari sumber daya manusia aparatur yang mampu baik secara kualitas maupun kuantitas, serta adanya ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat, mengingat, masih banyaknya masyarakat berpenghasilan dibawah rata-rata menyebabkan Surat Keterangan Tidak Mampu yang sering menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan pelayanan lainnya seperti, beasiswa, raskin, bantuan program pemberdayaan masyarakat dari pemerintah pusat dan daerah lainnya, yang terjadi di Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu dalam pengamatan penulis masih dapat dikatakan tidak maksimal dan masih terdapat kekurangan karena tidak profesionalnya aparatur pemerintah desa setempat serta masih kurangnya perhatian kepada masyarakat, antara anggota masyarakat satu dengan anggota masyarakat yang lain.

Dari segi pelayanan yang ada, seringkali terjadi ketidaktepatan jam kerja dan waktu dalam pengurusan surat-surat, dokumen ataupun urusan masyarakat yang lainnya, yang sebenarnya bisa selesai dengan cepat tapi menjadi lambat akibat penyelenggaraan pelayanan aparatur desa yang masih kurang responsivitas dan juga sumber daya manusia aparatur desa yang menjadi salah satu penyebab tidak

maksimalnya kinerja pelayanan publik di Desa Badak Baru. Selain itu, kondisi kantor yang belum representatif, menyebabkan kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu belum optimal. Beberapa indikasi kelemahan aparatur pemerintah desa dalam pelayanan publik tersebut menarik untuk dikaji melalui suatu penelitian, tentang bagaimana penyelenggaraan pelayanan pemerintah desa yang dalam hal ini untuk meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian yang ada, mendorong penulis untuk lebih jauh lagi meneliti tentang penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara yang meski sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada dan berjalan sesuai format kerja, akan tetapi masih terdapat hambatan dan masalah yang terjadi dilapangan. Fokus penelitian ini dilaksanakan di Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara. Untuk itu maka penulis memberi judul penelitian ini: Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2015:195), pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan sekelompok orang di instansi tertentu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dalam suatu kegiatan.

Lorenzi dan Crosby (dalam Winarsih, 2014:20) mengatakan, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Definisi pelayanan yang simpel juga diberikan oleh Ivancevich (dalam Winarsih, 2014:20). Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak bisa diraba, tetapi suatu kegiatan yang dikerjakan orang lain bertujuan mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan seseorang yang sedang dilakukan.

Menurut Gronroos (dalam Winarsih, 2014:21), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2014:23), mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan pengertian lain pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok yang telah ditetapkan, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan Negara.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok orang atau instansi, organisasi proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Standar Pelayanan Publik (dalam Winarsih, 2014:23) sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Setiap 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 ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Winarsih, 2014:24), membedakan bentuk pelayanan menjadi 3 (tiga) sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif.
- b. Pelayanan barang.
- c. Pelayanan Jasa.

Pelayanan umum menurut Moenir (2010:29), yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu:

1. Melalui Lisan
2. Melalui Tulisan
3. Melalui Perbuatan

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting proses pelayanan publik menurut Barata (2010:11), yaitu sebagai berikut:

- a. Penyedia layanan.
- b. Penerima layanan.
- c. Jenis layanan.
- d. Kepuasan pelanggan.

Dari unsur-unsur diatas bahwa ditegaskan masyarakat sangat menginginkan pelayanan yang memberikan kepuasan tidak dipersulit, di mana instansi atau organisasi sebagai pemberi layanan dituntut untuk memaksimalkan pelayanan guna terciptanya kebutuhan masyarakat yang baik.

Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (2016:34), pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (Aparatur Pemerintah). Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedia karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada masyarakat sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan pengetahuan dan kemampuan yang baik.
7. Berusaha memahami kebutuhan dan kesulitan masyarakat.
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Pada pelayanan harus dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mampu mengontrol keadaan yang sewaktu-waktu bisa terjadi misalnya pengaduan dari masyarakat yang kurang memuaskan menurutnya.

Indikator Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Pasolong, 2012:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu:

- a) *Tangibles*.
- b) *Reliability*.
- c) *Responsiveness*.
- d) *Assurance*.
- e) *Empathy*.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (dalam Sinambela, 2011:8) yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*).
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*).
- 3) Keyakinan (*confidence*).

4) Empati (*emphaty*).

Definisi Konsepsional

Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara adalah serangkaian atau kegiatan sekelompok aparat Pemerintah Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, dalam proses pemberian bantuan atau usaha untuk memenuhi kepentingan atau keperluan masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara melalui:
 - a. Persyaratan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
 - b. Dokumen awal yang harus dibawa.
 - c. Prosedur membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
2. Faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Sumber dan Jenis Data

Sumber data ada dua jenis yaitu:

1. Sumber Data Primer
 - a. *Key informan* (informasi kunci) nya yaitu Sekretaris Pemerintah Desa Badak Baru.
 - b. Informannya yaitu Kepala Seksi Pelayanan Umum dan Staff Pelayanan Umum Pemerintah Desa Badak Baru.
 - c. Informan lainnya yaitu masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

2. Sumber Data Sekunder

Untuk menunjang penelitian ini diambil dari data-data yang berupa dokumen-dokumen yang berasal dari data yang ada di Kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu : Observasi, Penelitian Dokumen, dan Wawancara.

Tehnik Analisis Data

Analisis data menurut Matthew B. Milles dan Michael Huberman dalam Sugiyono (2014:92), bahwa dalam analisis data deskriptif mencakup:

1. Pengumpulan Data
2. Penyederhanaan Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conslusions Drawing/Verifyng*)

Hasil Penelitian

Penyajian Data Hasil Penelitian

Data penelitian penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan sub-sub fokus yang telah ditentukan tersaji sebagai berikut:

Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara

Penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dilihat dari indikator: persyaratan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, dokumen awal yang harus dibawa, prosedur membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, dan faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan hasil perolehan data primer berikut ini:

Persyaratan Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah salah satu surat yang bisa digunakan untuk pengajuan permohonan bantuan. Untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu maka diberlakukan persyaratan. **Syarat adalah** sebagai tuntutan atau permintaan yang harus dipenuhi. **Persyaratan** yang harus dipenuhi oleh seseorang/masyarakat, agar mudah dalam membuat surat Keterangan tidak mampu sesuai dengan peraturan dan prosedur.

Pegawai Bagian Pelayanan melayani masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, tetapi masyarakat yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu harus memenuhi beberapa persyaratan, seperti surat pengantar, keterangan dari RT, Fotocopy Kartu Keluarga, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk, dan foto rumah yang bersangkutan dari posisi depan dan samping rumah. Masyarakat Desa Badak Baru ada yang mengetahui dan ada yang tidak persyaratan

untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat yang sudah mengetahui persyaratannya, karena sudah mendapatkan informasi dari pegawai, atau melihat dimajalah dinding (Mading) mengenai persyaratan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Badak Baru.

Persyaratan dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, sudah disediakan oleh kantor Pemerintah Desa Badak Baru. Pegawai Desa Badak Baru menilai bahwa masyarakat di Desa Badak Baru belum semua mengetahui persyaratan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu. Warga pemohon juga dapat memperkirakan probabilitas valid berkasnya dengan memahami 14 kategori warga miskin versi Kementerian Sosial (Kemensos). Sehingga pengetahuan dasar ini juga berfungsi untuk prediksi berkas pengajuan bakal diterima atau tidak.

Masyarakat harus mendatangi pejabat di kantor Pemerintah Desa Badak Baru untuk mengajukan permohonan dan pemrosesan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, pemohon mengajukan rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu dengan membawa berkas persyaratan kepada petugas penerima berkas di kantor desa, nanti petugas akan menerima berkas dan melakukan verifikasi kelengkapannya. Kepala Seksi akan memberikan persetujuan, kemudian Kepala Desa yang tanda tangan dan stempel persetujuan, maka masyarakat akan mengambil Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut.

Selain di Desa Badak Baru, beberapa daerah lain juga diketahui memiliki kebijakan persyaratan tambahan, oleh sebab itu sebaiknya pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu melengkapi berkas yang telah diberikan, agar mempermudah proses pembuatan dengan cepat. Selain pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu tersedia secara gratis, setiap daerah juga mengklaim waktu penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu tak sampai sehari.

Dokumen Awal Yang Harus Dibawa

Dokumen yang harus dibawa adalah prosedur pemohon yang akan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Pemohon diwajibkan memenuhi beberapa prosedur dan membawa dokumen yang disyaratkan. Surat Keterangan Tidak Mampu adalah salah satu surat yang bisa digunakan untuk pengajuan beasiswa hingga permohonan bantuan.

Dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat diwajibkan dapat menyediakan dokumen-dokumen yang berkaitan. Dokumen yang dibutuhkan Pemerintah Desa untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, dilihat dari jenis tujuannya. Jika masyarakat yang akan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, tetapi tidak dapat memenuhi dokumen tersebut, maka masyarakat tersebut tidak akan diproses, karena masyarakat yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, harus dapat melengkapi dokumen yang diminta.

Dari hasil penelitian, langkah berikutnya pegawai adalah meneliti berkas masyarakat kemudian menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), kegiatan ini merupakan pelayanan dalam bentuk lisan (Moenir, 2010:31). Kejelian dalam meneliti berkas sangat penting, guna mengantisipasi kekurangan berkas dan kesalahan dalam melengkapi berkas. Berkas merupakan pokok utama yang

dijadikan arsip kantor atau pun untuk pribadi. Ketelitian merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh pegawai sebagai pelayanan publik baik oleh aparatur pemerintah desa. Layanan dalam bentuk lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan informasi mengenai pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Penyediaan dokumen yang diperlukan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu karena sebagai legalitas. Dokumen dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu kurang lebih seperti persyaratan, tetapi berkas dokumen hanya 3 jenis, yaitu Kartu Keluarga (KK) Asli dan fotocopy (3 lembar), KTP dan fotokopi (3 lembar), dan surat pernyataan tidak mampu dari RT/RW setempat. Masyarakat yang tidak mempunyai dokumen tersebut, mereka tidak bisa membuat Surat Keterangan Tidak Mampu. Bagi masyarakat yang sudah melengkapi dokumen untuk pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, maka Surat Keterangan Tidak Mampu akan diterbitkan, dan bisa digunakan sesuai dengan kebutuhan, ke Puskesmas, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (*BPJS*), atau untuk pendaftaran beasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, diperoleh informasi bahwa, masih ada beberapa orang masyarakat yang tidak mengetahui dokumen-dokumen yang harus dibawa di awal dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, kecuali jika masyarakat sudah di arahkan oleh pegawai Kantor Desa Badak Baru. Masyarakat menilai bahwa, pelayanan pegawai di kantor Pemerintah Desa Badak Baru yang tidak jelas, karena memberikan janji waktu jadinya Surat Keterangan Tidak Mampu. Tetapi pada waktu yang sudah dijanjikan, Surat Keterangan Tidak Mampu belum jadi.

Prosedur Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Prosedur membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah jalan atau sistem yang dilakukan dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dilakukan pegawai/staff pemerintah Desa atau Kelurahan. Penulis menanyakan terkait masalah di atas, persyaratan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu oleh aparat desa dalam penyelenggaraan pelayanan di Desa Badak Baru.

Prosedur staff di Bagian Pelayanan Umum dari pemohon memberikan berkas persyaratan kepada petugas penerima berkas, pemohon mengajukan rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu kepada petugas kepada petugas penerima berkas, petugas akan menerima berkas dan melakukan verifikasi kelengkapannya, Kepala Seksi Pelayanan Umum akan memvalidasi dan memberikan persetujuan, jika berkas lengkap dan penilaian tidak sesuai, maka berkas akan dikembalikan ke pemohon. Tetapi jika berhasil, berkas akan disetujui Kepala Desa. Kepala Desa memberikan tanda tangan dan menurunkan ke staff Desa Badak Baru melalui Sekretaris/Kepala Seksi Pelayanan Umum. Petugas melakukan registrasi dan stempel pada Surat Keterangan Tidak Mampu, petugas akan memberikan kepada

pemohon, atau pemohon yang mengambil Surat Keterangan Tidak Mampu. Waktu petugas dalam membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, memakan waktu paling lama 1 hari kerja.

Semua staff Bagian Pelayanan Umum dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan mengetahui prosedur membuat Surat Keterangan Tidak Mampu. Staf yang membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, pertama menerima masyarakat dan memeriksa persyaratan yang sudah ditentukan oleh pemerintah, kemudian dikerjakan. Tidak semua staff Pemerintah Desa Badak Baru yang bisa mengerjakan kecuali di Bagian Pelayanan Umum. Selama ini cara staff Pemerintah Desa Badak Baru, sudah baik yang dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.

Semua staff di Bagian Pelayanan Umum dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Sebelum pemohon ke Kantor Desa Badak Baru, pertama pemohon datang ke Ketua RT setempat dan minta surat pengantar. Setelah mendapat surat pengantar dari Ketua RT, lalu datang ke kantor Desa Badak Baru untuk mengajukan rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu. Surat pengantar dari RT dan persyaratan lainnya, dibawa dan diserahkan ke petugas Pemerintah Desa Badak Baru. Kemudian petugas akan melakukan verifikasi. Kemudian ketika berkas sudah lengkap dan benar, petugas akan meminta tanda tangan ke Kepala Desa Badak Baru. Petugas akan memanggil ketika Surat Keterangan Tidak Mampu sudah selesai dan tinggal mengambilnya

Tanggapan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Badak Baru mengatakan bahwa, prosedur dalam pembuatan SKTM cukup mudah saya dan masyarakat lain pahami. Pegawai Pemerintah Desa Badak Baru yang melayani pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, ada yang melakukan dengan baik, tetapi ada juga yang kurang baik, karena memakan waktu yang cukup lama. Pelayanan pegawai Pemerintah Desa Badak Baru memberikan pelayanan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu, dinilai memakan waktu yang lama. Tetapi terkadang ada juga masyarakat mengakui pelayanan yang diberikan staf Pemerintah Desa Badak Baru, memakan waktu yang lama, padahal dalam proses pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, persyaratannya semua telah dipenuhi untuk kelancaran administrasi dan kelengkapan data bagi kantor Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak, tetapi tetap saja proses pelayanan berlangsung sedikit lama dari yang diharapkan dan kadang kala memerlukan waktu yang lama.

Faktor Yang Menghambat Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara

Faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Aparat Desa Badak Baru adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa Badak Baru belum membuat *Standar Operasional Prosedur*.
Penghambat penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu

belum membuat *Standar Operasional Prosedur* (SOP) untuk menentukan kriteria miskin yang layak untuk persyaratan dan ketentuan bagi masyarakat yang berhak mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), walaupun sudah mengacu kepada Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik. Sebab lain juga terjadi, dari Ketua RT di Desa Badak Baru yang kurang memperhatikan kebutuhan masyarakatnya, seperti pembuatan BPJS bagi keluarga tidak mampu, seharusnya Ketua RT dapat memberikan bantuan, bagi masyarakat yang membutuhkan beasiswa pendidikan bagi anaknya, tidak seperti adanya masyarakat miskin yang memakai kendaraan pribadi, *handphone* mahal, memakai perhiasan emas, dan baju mahal, yang orang tuanya berpendidikan rata-rata tamatan SMA.

2. Terbatasnya pegawai yang melayani masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, karena Pemerintah Desa Badak Baru masih kekurangan pegawai.

Pemerintah Desa Badak Baru memiliki jumlah pegawai yang terbatas, sehingga Pemerintah Desa Badak Baru masih kekurangan aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Permasalahan yang dihadapi Pemerintah Desa Badak Baru yaitu kurangnya jumlah pegawai atau sumber daya manusia di Bagian Pelayanan, seperti dibagian pelayanan ada 3 orang, bertugas di bagian pendaftaran ada 1 orang, yang melayani kurang lebih 10-20 masyarakat per hari. Terkadang 3 orang staf tersebut, tidak ada ditempat.

3. Keterbatasan sarana dan prasarana di Pemerintah Desa Badak Baru untuk melayani masyarakat, sehingga dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, pegawai tidak bisa menyelesaikan tugas dengan waktu yang cepat.

Pemerintah Desa Badak Baru di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai keterbatasan alat untuk melayani masyarakat, sehingga dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat menilai pegawai Pemerintah Desa Badak Baru yang memperlama waktu pelayanannya, yang seharusnya surat bisa selesai dalam satu hari tetapi menjadi lama. Karena keterbatasan alat yang digunakan untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu tersebut, maka penyelesaiannya menjadi lambat. Kelengkapan sarana prasarana berkaitan dengan kemampuan Kantor Pemerintah Desa Badak Baru dalam mendukung dan mensukseskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Akan tetapi sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai untuk standar pelayanan masyarakat yang notabene harus mampu menampung kebutuhan volume masyarakat, yang membutuhkan pelayanan tidak hanya membuat Surat Keterangan Tidak Mampu. Karena Pemerintah Desa Badak Baru hanya memiliki 5 komputer dan 4 printer untuk 3 Kepala Urusan (KAUR) dan 3 Seksi, sehingga membuat keterlambatan dalam pengurusan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.

4. Masyarakat tidak mengetahui prosedur dan persyaratan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, sehingga masyarakat tidak dapat melengkapi dokumen dengan waktu yang direncanakan.

Masyarakat di Desa Badak Baru, tidak semua yang mengetahui prosedur yang sudah ditetapkan. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan oleh staf Bagian Pelayanan di Kantor Desa Badak Baru, banyak yang belum menyediakan dokumen yang dibutuhkan sesuai syarat dalam pembuatan SKTM, sehingga pegawai menemukan hambatan dalam menyelenggarakan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu tidak dapat diselesaikan dalam satu hari di kantor Pemerintah Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak.

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan penyelenggaraan pelayanan surat keterangan tidak mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara, diidentifikasi dari:

1. Persyaratan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Pemerintah Desa Badak Baru memberikan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan persyaratan berdasarkan Sistem Informasi Pelayanan Publik Kementerian Penerapan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang harus dipenuhi masyarakat. Masyarakat yang belum mengetahui persyaratan dalam membuat SKTM, yaitu masyarakat yang berumur tua melakukan pembuatan SKTM, sehingga dirinya sulit mengerti, dan susah untuk mengingat persyaratannya.

2. Dokumen awal yang harus dibawa.

Dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, masyarakat harus menyediakan 3 jenis dokumen yaitu: Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan fotokopi, dan surat pernyataan tidak mampu dari RT/RW setempat yang berkaitan sebagai syarat, untuk menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu, dan bisa masyarakat gunakan sesuai dengan kebutuhan, seperti di Puskesmas, untuk BPJS, atau beasiswa.

3. Prosedur membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Prosedur dalam pembuatan SKTM, dari pemohon memberikan berkas persyaratan kepada petugas, pemohon mengajukan rekomendasi SKTM kepada petugas, petugas akan menerima berkas dan melakukan verifikasi kelengkapannya, selanjutnya Kepala Seksi Pelayanan Umum memvalidasi dan memberikan persetujuan, jika penilaian tidak sesuai, maka berkas akan dikembalikan ke pemohon. Tetapi jika berkas lengkap akan disetujui Kepala Desa dan di tanda tangani, dan menurunkan ke Sekretaris/Kepala Seksi Pelayanan Umum. Petugas melakukan registrasi dan stempel pada Surat Keterangan Tidak Mampu pemohon sudah selesai.

4. Faktor Penghambat

Faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara adalah belum adanya payung hukum yang mengatur tentang penerbitan SKTM, belum adanya *SOP*, terbatasnya pegawai Pemerintah Desa Badak Baru, yang melayani masyarakat dalam pembuatan SKTM, keterbatasan sarana dan prasarana Pemerintah Desa Badak Baru untuk melayani masyarakat, dan masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan persyaratan dalam pembuatan SKTM.

Saran

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Kepala Desa memiliki solusi untuk memenuhi kebutuhan Pemerintah Desa Badak Baru, dalam penambahan peralatan seperti komputer, dan alat printer untuk digunakan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga pegawai tidak lagi bergantian menggunakan alat komputer dan printernya dalam penyelenggaraan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu aparat Desa Badak Baru Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Pemerintah Desa Badak Baru memberikan usulan kepada Kabupaten Kutai Kartanegara, dalam menerbitkan Peraturan Daerah (PERDA) mengenai Surat Keterangan Tidak Mampu, karena Pemerintah Desa Badak Baru belum memiliki acuan terhadap peraturan dalam pembuatan SKTM.
3. Pihak kantor Pemerintah Desa Badak Baru juga membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang khusus mengatur Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) secara rinci beserta syarat dan ketentuannya.
4. Untuk meningkatkan pelayanan publik di Pemerintah Desa Badak Baru, pegawai kantor Desa Badak Baru harus lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana serta untuk lebih peka terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memadai.

Daftar Pustaka

- Barata, A. A. 2010. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bintarto. 2009. *Interaksi Desa-Kota dan Permasalahannya*. Jakarta: Ghalia.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*, Edisi Keempat. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika.
- Widjaja, HAW. 2010. *Pemerintahan Desa dan Administrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dokumen-Dokumen :

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.