

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
(SKTM) DI DESA LERENG KECAMATAN KUOK
KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



HENDRI

NPM : 167310561

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2020**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, wr.wb...

Puji syukur penulis atas terealisasinya skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar jenjang pendidikan strata 1 (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau serta dengan senantiasa mengucap *alhamdulillahirabbil 'alamin*, karena penulis masih berkesempatan dan mempunyai kekuatan untuk tetap sanggup dalam menjalankan tugas-tugas keseharian. Tentu saja keberhasilan tersebut tidaklah terlepas dari nafas ridho, taufiq, hidayah dan berkah yang sengaja dihembuskan oleh Allah SWT.

Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materi, yaitu kepada yang terhormat:

- 1) Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
- 2) Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- 3) Bapak Indra Safri, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

- 4) Bapak Drs. Parjiyana, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- 5) Bapak Dr. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- 6) Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
- 7) Bapak Dr. Zainal, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian, sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 8) Ibu Nina Yuslaini, S.IP., M.Si, dan Ibu Septa Juliana, S.Sos., M.Si selaku Tim Penguji Ujian Skripsi yang telah memberikan arahan, masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
- 9) Bapak dan Ibu seluruh seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat beserta Tim Penguji yang memberikan perbaikan, saran dan arahan agar skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
- 10) Seluruh Staf dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang banyak membantu dan memberikan kemudahan dalam mengurus segala dokumen persyaratan akademik kegiatan perkuliahan.
- 11) Seluruh informan di lingkungan Pemerintahan Desa Lereng yang telah bersedia meluangkan waktunya ditengah aktivitas dan kesibukan untuk membantu peneliti mengumpulkan informasi data-data penelitian.

- 12) Kedua orang tua yang paling dibanggakan beserta keluarga besar yang tiada henti memberikan do'a, dukungan dan kasih sayang dari awal hingga akhir kepada penulis.
- 13) Kerabat dan rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu atas segala kebersamaan, bantuan, dukungan dan kesediaan telah membantu peneliti dalam kegiatan akademik perkuliahan.

Sesungguhnya peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini mungkin masih ditemui kekurangan. Hal ini peneliti sadari karena keterbatasan dan kemampuan dari peneliti, untuk itu kritik dan saran sangat dinantikan sebagai bahan perbaikan. Peneliti juga mengakui bahwa penyusunan skripsi ini mungkin masih jauh dari pada kesempurnaan. Maka dari itu, demi kesempurnaan dan untuk menambah wawasan serta pengetahuan, peneliti mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan tanggapan dan masukan yang barang tentu menjadi hal yang sangat berguna dan berharga bagi peneliti.

Wassalamualaikum, wr.wb...

Pekanbaru, April 2020
Peneliti,

Hendri
NPM. 167310561

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
SK. TIM PENGUJI DAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
SURAT PERNYATAAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	9
A. Studi Kepustakaan	9
1. Konsep Ilmu Pemerintahan	9
2. Konsep Efektivitas	12
3. Konsep Pelayanan Publik.....	15
4. Konsep Sumber Daya Manusia	18
5. Konsep Manajemen.....	19
6. Konsep Pemerintahan Desa.....	21
7. Konsep Kinerja.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pikir.....	33
D. Konsep Operasional.....	33
E. Operasional Variabel	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Tipe Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Informan	37
D. Teknik Penetapan Informan	37
E. Jenis dan Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisis Data	39

H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	40
BAB IV DEKSRIPSI LOKASI PENELITIAN	41
A. Sejarah Desa Lereng.....	41
B. Sejarah Kecamatan Kuok	42
C. Geografis Kecamatan Kuok	43
D. Pemerintahan Kecamatan Kuok	44
E. Kependudukan Kecamatan Kuok	45
F. Infrastruktur Kecamatan Kuok	46
G. Ekonomi Kecamatan Kuok.....	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Informan Penelitian	48
B. Hasil dan Pembahasan.....	49
1. Karakteristik Organisasi	49
2. Karakteristik Lingkungan.....	54
3. Karakteristik Pekerja	57
4. Kebijakan dan Praktek Manajemen.....	62
C. Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar	67
D. Faktor Yang Menghambat Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar	70
BAB VI PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR KEPUSTAKAAN	75

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.1	Jenis Pelayanan di Kantor Desa Lereng Kecamatan Kuok	3
Tabel I.2	Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Lereng Kecamatan Kuok Tahun 2014 s/d 2018	4
Tabel I.3	Jumlah Rumah Tangga Miskin (RTM) di Kantor Desa Lereng Kecamatan Kuok Tahun 2014 s/d 2018	5
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel II.2	Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar	35
Tabel III.1	Jadwal dan Waktu Penelitian	40
Tabel IV.1	Klasifikasi Wilayah Kecamatan Kuok	44
Tabel IV.2	Pejabat Struktur Pemerintahan Kecamatan Kuok	45
Tabel IV.3	Kependudukan Kecamatan Kuok	45
Tabel IV.4	Infrastruktur Kecamatan Kuok	46
Tabel IV.5	Perekonomian Kecamatan Kuok	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1. Kerangka Pikir Tentang Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar	33



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara Kades.....	79
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Sekdes	81
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Petugas Pelayanan SKTM	84
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Masyarakat.....	86
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	88

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendri
NPM : 167310561
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, April 2020
Pelaku Pernyataan,



Hendri

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU
(SKTM) DI DESA LERENG KECAMATAN KUOK
KABUPATEN KAMPAR**

Oleh :

**Hendri
NPM : 167310561**

ABSTRAK

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan surat yang ditujukan kepada masyarakat tidak mampu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh keringanan bantuan biaya dibidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Namun kenyataannya, masih banyak indikasi masyarakat mampu yang mengurus SKTM untuk kepentingan pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Dari segi karakteristik organisasi, pemerintah desa bekerja sesuai tugas dan tanggungjawab dan menggunakan peralatan yang sudah terkomputerisasi akan tetapi SOP pelayanan SKTM masih memiliki waktu pelayanan yang belum jelas. Dari segi karakteristik lingkungan, terdapat pendapat tentang siapa saja masyarakat yang berhak mengurus SKTM. Dari segi karakteristik pekerja, SKTM ditujukan bagi keluarga yang kurang mampu dalam masalah finansial agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah dibidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan dan masyarakat golongan mampu tidak sepatutnya mengurus SKTM. Dari segi kebijakan dan praktek manajemen, adanya indikasi isu Kepala RT dan Kepala RW yang meminta uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM. Meskipun hal ini jelas menyalahi aturan, tetapi isu tersebut tidak pernah dilaporkan oleh masyarakat. Pelayanan administrasi di Desa Lereng tidak dipungut biaya sepeserpun. 2) Faktor yang menghambat efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar terdiri dari rendahnya kesadaran masyarakat, tidak adanya regulasi teknis tentang sanksi dan tidak adanya verifikasi data masyarakat tidak mampu dari Ketua RT dan RW.

Kata Kunci : Surat Keterangan Tidak Mampu, Pemerintah Desa

**EFFECTIVENESS OF INADEQUATE LETTER (SKTM) SERVICE
AT LERENG VILLAGE OF KUOK SUBDISTRICT
KAMPAR DISTRICT**

By:

**Hendri
NPM: 167310561**

ABSTRACT

Inadequate letter (SKTM) is a letter that addressed to inadequate communities as ones of the requirement for obtaining support of social, health, economic and education sectors. Obviousness, there are still many indications that the capable community used SKTM for personal gain. The results showed that: 1) In terms of organizational characteristics, the village government worked according to their duties and responsibilities and used computerized equipment but the SOP of SKTM services still had unclear in service times. In terms of environmental characteristics, there are opinions about who are the people who are entitled to SKTM. In terms of the characteristics of workers, SKTM is intended for inadequate communities who are less capable in financial matters in order to get facilities in various government services such as social, health, economic and educational sectors and the capable community is not properly using SKTM. In terms of management policies and practices, there are indications that the RT and RW heads are asking for money to issue SKTM letters. Although this clearly violates the rules, the issue has never been reported by the communities. Administrative services in Lereng Village are free of charge. 2) Factors that hamper the effectiveness of inadequate letter (SKTM) service at Lereng Village, Kuok Subdistrict Kampar District consisted of low public awareness, lack of technical regulations regarding sanctions and no from verification data of poor communities from the Heads of RT and RW.

Keywords: *Inadequate Letter, Village Government*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mewujudkan pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat, merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh Aparatur Pemerintah. Hal ini sesuai dengan fungsi dan tugas Aparatur Pemerintah, yaitu sebagai pengayom dan pelayan masyarakat. Terlebih dalam era globalisasi dan otonomi daerah seperti saat sekarang, dimana keberadaan Aparatur Daerah sebagai pelayan masyarakat berperan penting dalam menentukan kemajuan daerah tersebut kedepannya.

Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu aparat desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran desa di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik dan buruknya kinerja pemerintah

desa. Karenanya itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 226 ayat (3) tentang pemerintahan daerah, Keputusan Bupati Kampar nomor:100/ TAPEM/ 2014 tentang tata pemerintahan daerah sekaligus sebagai upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta lebih mengembangkan potensi wilayah maka dipandang perlu untuk melimpahkan sebahagian kewenangan Bupati Kepada Camat dan untuk pengurusan di tingkat kecamatan harus dimulai dari desa.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa pasal 4 huruf (f) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PDDT) No. 1 Tahun 2015 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa

kewenangan lokal berskala desa di bidang pelayanan dasar. Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 20 Tahun 2017 Tentang Kewenangan Desa di Kabupaten Kampar, pasal 18 huruf c menyebutkan tugas pemerintah desa untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Adapun pelayanan tersebut sebagai berikut:

Tabel I.1 Jenis Pelayanan di Kantor Desa Lereng Kecamatan Kuok

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan yang dibutuhkan
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan pengantar nikah	Surat Pengantar RT, Fotocopy KTP, Fotocopy KK, Surat pernyataan belum pernah menikah, Pas photo 2 x 3 sebanyak 2 lembar, surat cerai (bila diperlukan)
2	Surat Pengantar Permohonan pembuatan KTP dan KK	Surat Pengantar RT, Pas photo 2 x 3 sebanyak 2 lembar, Fotocopy Akta Kelahiran, Fotocopy Ijasah Terakhir
3	Akte kelahiran	Surat Pengantar RT, Foto Copy KTP Ayah dan Ibu sebanyak 2 lembar, Foto Copy Surat Nikah sebanyak 2 lembar, Foto Copy Keterangan Lahir dari Bidan sebanyak 2 lembar, Foto Copy KK
4	Surat Kematian	Surat Pengantar RT, Foto Copy KTP, Foto Copy Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kematian dari Dokter / Bidan
5	Surat Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)	Surat Pengantar RT, Foto Copy KTP
6	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	Surat Pengantar RT, Kartu BLT / Jamkesmas, Surat keterangan aktif belajar dari instansi pendidikan untuk pelajar dan mahasiswa
7	Surat Keterangan Domisili, Keterangan Usaha, Keterangan Penghasilan	Surat Pengantar RT, Foto Copy KTP, Foto Copy KK, Surat Ijin Tempat Usaha (SITU) jika diperlukan, Akte pendirian (jika diperlukan), Bukti pelunasan tagihan PBB
8	Surat Keterangan Ahli Waris	Surat Pengantar RT, Surat Akte Kematian, Surat Nikah Almarhum/ ALmarhumah, KTP atau KK ahli waris, akte lahir/ ijasah/ surat nikah ahli waris
9	Surat Izin Kegiatan	Surat Pengantar RT, Fotocopy KTP dan KK
10	Layanan informasi/ Data desa	Foto Copy KTP dan KK, surat kepentingan atau perizinan dari lembaga lain

(1)	(2)	(3)
11	Pembuatan KTP dan KK baru bagi pendatang	Surat Pengantar RT, Pas photo 2 x 3 sebanyak 2 lembar, Surat Pindah dari Kantor Catatan Sipil Daerah Asal, Surat jaminan tempat tinggal dengan melampirkan Fotocopy KTP dan KK yang menjamin, Surat Pernyataan Telah Bekerja jika diperlukan, Mengisi Blanko F1 – 01, F1 – 06, dan F1 – 07, Fotocopy Surat Keterangan Nikah, Fotocopy Akta Kelahiran

Sumber: Dokumen Kantor Desa Lereng 2019

Pemerintahan Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar dalam penyelenggaraan pelayanan salah satunya adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang bagi masyarakat bertujuan untuk permohonan keringanan biaya dan bantuan sosial dengan jumlah pemohon sebagai berikut:

Tabel I.2 Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Lereng Kecamatan Kuok Tahun 2014 s/d 2018

No	Tahun	Jumlah pemohon
1	2014	167
2	2015	186
3	2016	106
4	2017	193
5	2018	201
Total		853

Sumber: Dokumen Kantor Desa Lereng 2019

Dari tabel I.2 di atas, diketahui pada tahun 2014 terdapat 167 pemohon SKTM, meningkat pada tahun 2015 menjadi 186 pemohon, menurun di tahun 2016 menjadi 106 pemohon, meningkat drastis di tahun 2017 menjadi 193 pemohon dan hingga tahun 2018 terdapat 201 jumlah pemohon SKTM.

Tabel I.3 Jumlah Rumah Tangga Miskin (RTM) di Kantor Desa Lereng Kecamatan Kuok Tahun 2014 s/d 2018

No	Tahun	Jumlah Rumah Tangga Miskin (RTM)
1	2014	167
2	2015	167
3	2016	169
4	2017	172
5	2018	173
Total		848

Sumber: Dokumen Kantor Desa Lereng 2019

Dari tabel I.3 di atas, diketahui pada tahun 2014 dan tahun 2015 terdapat 167 rumah tangga miskin, meningkat pada tahun 2016 menjadi 169 rumah tangga miskin, meningkat di tahun 2017 menjadi 172 rumah tangga miskin, dan hingga tahun 2018 jumlahnya meningkat menjadi 173 rumah tangga miskin. Adapun pendataan ini terus dilakukan berdasarkan tujuh indikator yaitu 1) luas bangunan, 2) jenis lantai, 3) jenis dinding, 4) fasilitas buang air besar, 5) sumber air minum, 6) sumber penerangan, 7) jenis bahan bakar untuk memasak, 8) frekuensi membeli daging, ayam, dan susu dalam seminggu, 9) frekuensi makan dalam sehari, 10) jumlah stel pakaian baru yang dibeli dalam setahun, 11) akses ke puskesmas/ poliklinik, 12) akses ke lapangan pekerjaan, 13) pendidikan terakhir kepala rumah tangga, dan 14) kepemilikan beberapa aset. Sebuah rumah tangga dikatakan miskin apabila memenuhi tujuh dari empat belas aspek tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan observasi dari berbagai sumber, penulis menemukan sesuatu fenomena yang mengindikasikan kurang optimalnya pelayanan SKTM di desa Lereng adalah sebagai berikut:

1. Terindikasi masih banyak masyarakat yang tergolong mampu bahkan mengendarai kendaraan roda empat namun masih mengurus SKTM untuk keperluan keringanan biaya.
2. Terindikasi adanya pungutan dari pemerintah desa, bagi masyarakat yang membayar tidak perlu meminta surat pengantar dari RT dan RW.
3. Terindikasi surat pengantar SKTM dari RT dan RW yang tetap diberikan kepada masyarakat yang ekonominya mampu, karena adanya indikasi permintaan uang dari RT dan RW Desa Lereng mulai dari Rp.10.000,- sampai dengan Rp.25.000,-
4. Terindikasi ketidaksesuaian waktu pengurusan yang harusnya sesuai SOP hanya 45 Menit, namun diselesaikan hingga berhari-hari dengan alasan petugas yang hadir tidak ada ataupun kepala desa yang tidak berada di tempat.
5. Terindikasi perihal pemeriksaan berkas pemohon dan setiap pemohon dikenakan biaya sebesar Rp. 10.000,- sampai dengan Rp. 20.000,- padahal hal ini tergolong sebagai pungutan liar kepada masyarakat karena seharusnya biaya pengurusan STKM ini adalah tidak dikenakan biaya.
6. Terindikasi kurang optimalnya papan informasi desa yang ada, karena hanya di print di selemba kertas ukuran A4 sehingga banyak masyarakat yang harus berdesakan untuk melihat informasi syarat dan prosedur pengurusan dokumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan**

Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar?”.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta pemikiran penulis mengenai ilmu pemerintahan daerah. Pada saat diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan masukan bagi peneliti yang akan datang. Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, masukan

dan informasi bagi Pemerintah Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar dalam mengetahui efektivitas kerja aparat.

2. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk pengembangan, serta pengimplementasian kajian ilmu pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan khususnya terkait pelaksanaan tugas pelayanan di tingkat desa.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sejalan dengan pokok permasalahan, maka sangat diperlukan suatu landasan teori yang menjadi jembatan antara masalah dengan kenyataan yang dijumpai untuk dapat diuji kebenarannya sebagai jawaban dari problem-problem yang dihadapi. Untuk itu berikut akan dijelaskan beberapa teori yang ada kaitannya dengan masalah pokok untuk dicari jalan keluarnya.

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu untuk dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungannya antar dinas itu dengan masyarakat lebih jauh ditegaskannya pemerintahan adalah segala daya segala daya upaya suatu negara untuk mencapai tujuan (Syafi'e, 2011:3).

Kehadiran pemerintahan dan keberadaan pemerintah adalah sesuatu yang menjadi keharusan bagi proses kewajiban dalam kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat, sekecil apa pun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintah. Oleh karena itu kehidupan sehari-hari erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintah di dalamnya (Sarundajang, 2002:5).

Menurut Sadjijono (2008:41) pemerintahan memiliki dua arti, yakni dalam arti luas dan dalam arti sempit yaitu:

Pemerintahan dalam arti luas yang disebut *regering* atau *government*, yakni “pelaksanaan tugas seluruh badan-badan, lembaga-lembaga dan petugas-petugas yang disertai wewenang mencapai tujuan negara. Arti pemerintahan meliputi kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudisiil atau alat-alat kelengkapan negara yang lain yang juga bertindak untuk dan atas nama Negara”. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit (*bestuurvoering*), yakni “mencakup organisasi fungsi-fungsi yang menjalankan tugas pemerintahan. Titik berat pemerintahan dalam arti sempit ini hanya berkaitan dengan kekuasaan yang menjalankan fungsi eksekutif saja”.

Selanjutnya Hadjon dkk (2005:6) menjelaskan konsep pemerintahan sebagai berikut;

Pemerintahan dapat dipahami melalui dua pengertian: di satu pihak dalam arti “fungsi pemerintahan” (kegiatan memerintah), di lain pihak dalam arti “organisasi pemerintahan” (kumpulan dari kesatuan-kesatuan pemerintahan). Fungsi pemerintahan ini secara keseluruhan terdiri dari berbagai macam tindakan-tindakan pemerintahan: keputusan-keputusan, ketetapan-ketetapan yang bersifat umum, tindakan-tindakan hukum perdata dan tindakan-tindakan nyata. Hanya perundang-undangan dari penguasa politik dan peradilan oleh para hakim tidak termasuk di dalamnya.

Dengan demikian lahirnya pemerintahan memberikan pemahaman bahwa kehadiran suatu pemerintahan merupakan manifestasi dari kehendak masyarakat yang bertujuan untuk berbuat baik bagi kepentingan masyarakat. Defenisi ini menggambarkan bahwa pemerintahan sebagai suatu ilmu mencakup 2 (dua) unsur utama yaitu:

1. Masalah bagaimana sebaiknya pelayanan umum dikelola, jadi termasuk seluruh permasalahan pelayanan umum, dilihat dan dimengerti dari sudut kemanusiaan;
2. Masalah bagaimana sebaiknya memimpin pelayanan umum, jadi tidak hanya mencakup masalah pendekatan yaitu bagaimana sebaiknya mendekati masyarakat oleh para pengurus, dengan pendekatan terbaik, masalah hubungan antara birokrasi dengan masyarakat, masalah keterbukaan juga keterbukaan yang aktif dalam hubungan masyarakat, permasalahan psikologi sosial dan sebagainya (Atmosudirjo, 2010:15).

Brasz (dalam Syafi'e, 2011:21) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara dalam maupun keluar terhadap warganya. Selanjutnya Gaffar (dalam Ndraha, 2011:6) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari proses politik (alokasi otoritatif nilai-nilai di dalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah Negara).

Menurut Muhtaj (2002:7) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan sipil, dalam hubungan pemerintahan, sehingga dapat diterima pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Danandjaja (2008:12) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari kesalingan terkait antara posisi-posisi dan peran setiap pelaku pemerintahan.

Dalam ruang lingkup luas ilmu pemerintahan menjadi suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang di perintah, dapat di atur sedemikian rupa sehingga dapat di hindari pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya dan mengusahakan agar terdapat kerahasiaan pendapat serta daya tindak yang efektif dan efesien dalam pemerintahan (Danandjaja, 2008:13).

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan disusun, difungsikan, dan mempelajari posisi-posisi dan peran setiap pelaku pemerintahan.

2. Konsep Efektivitas

Menurut Rivai dan Sagala (2011:248) efektivitas merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Suatu perusahaan atau instansi selalu berusaha agar karyawan yang terlibat di dalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing-masing karyawan yang bersangkutan. Dengan kata lain efektivitas suatu organisasi atau perusahaan dapat tercapai apabila masing-masing karyawan dapat tepat mencapai sasaran yang dikehendaki.

Menurut Handoko (2003:7) mengemukakan bahwa “efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati secara bersama, serta tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas”, berdasarkan pada pernyataan tersebut bahwa efektivitas terkait dengan pencapaian sasaran atau tujuan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi memiliki tujuan tertentu. Tingkat pencapaian tujuan tersebutlah yang akan disebut dengan tingkat efektivitas.

Menurut Siagian (2007:24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya

sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya.

Menurut Steers (2005:93) organisasi bisa efektif jika mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil karyanya setiap bagiannya. Efektivitas kelompok ini bergerak dalam suatu organisasi yang mempunyai suatu tujuan bersama atau bisa dikatakan tingkat efektivitas organisasi.

Marwansyah (2014:91) menambahkan efektivitas pada suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. kegiatan yang dimaksud adalah usaha yang dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi organisasi tersebut. Istilah efektif (*effective*) dan (*efficien*) merupakan istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Pada prinsipnya efektivitas individu para anggotanya didalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan defenisi yang dikemukakan para ahli dalam uraian terdahulu dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan baik dan benar, sehingga pencapaian tujuan perusahaan berjalan sesuai yang direncanakan.

Faktor yang mempengaruhi tercapainya efektivitas pelayanan, menurut Zuliyanti (2005:27), yaitu:

1) Karakteristik organisasi.

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur merupakan cara untuk suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian pekerjaan. Teknologi merupakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

2) Karakteristik lingkungan

Lingkungan mencakup dua aspek yang berhubungan yaitu lingkungan intern dan ekstern. Lingkungan intern dikenal dengan iklim organisasi yang meliputi atribut lingkungan kerja seperti kepuasan dan prestasi. Lingkungan ekstern menyangkut kekuatan yang timbul diluar batas organisasi yang mempengaruhi tindakan dalam organisasi seperti adanya peraturan pemerintah.

3) Karakteristik pekerja

Pekerja mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda sehingga akan menyebabkan perbedaan perilaku antara orang satu dengan orang lain. Prestasi merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, sebab meskipun teknologi yang dipergunakan canggih jika tanpa prestasi tidak ada gunanya.

4) Kebijakan dan praktek manajemen

Pimpinan memegang peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan. Sehingga pimpinan berkewajiban menjamin struktur organisasi konsisten dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada. Selain itu pimpinan juga bertanggungjawab untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas sehingga dapat memuaskan kebutuhan pekerja dan tujuan pribadinya dalam mengejar sasaran.

3. **Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Pasolong (2007:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan adalah :

“Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2001:51) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu

pemerintah. Dalam pemerintah pihak yang memberikan pelayanan ada aparatur pemerintahan beserta kelengkapan kelembagaan (Rohman, 2008:03).

Selanjutnya Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Menurut Sinambela (2017:7) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, karena Negara didirikan oleh publik atau masyarakat tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya, Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hessel (2007:312) menambahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Menurut

(Moenir 2002:88) ada beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :

- 1) Tingkah laku yang sopan
- 2) Cara penyampaian
- 3) Waktu menyampaikan yang cepat
- 4) Keramah – tamahan

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang ditambahkan. Menurut Moenir (2002:93) perwujudan yang ditambahkan tersebut yaitu:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dengan artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah akan permintaan sesuatu.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertip dan tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Diharapkan pedoman di atas tersebut dapat dipergunakan untuk merealisasikan pengaturan kebijakan operasional pelayanan umum berbagai instansi pemerintahan juga dimaksudkan pula sebagai upaya memacu mencapai

sasaran pembangunan sektor aparatur Negara. Pelayanan akan dapat dilaksanakan dengan baik apabila adanya kerja sama antara pihak yang melayani dengan pihak yang dilayani guna dapat memenuhi kebutuhan masing-masing.

4. Konsep Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset dalam suatu organisasi atau perusahaan dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan menghasilkan sumber daya yang mempunyai tingkat kemampuan dan keterampilan yang baik pula. Dimana dalam mengimplementasikan kemampuan dan keterampilan tersebut tidak luput dari masalah yang dihadapinya baik secara fisik atau psikis yang akan mempengaruhi proses pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2005:112) sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Robbins dan Judge (2012:68) juga mengemukakan bahwa sumber daya manusia adalah suatu seni untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri.

Menurut Rivai dan Sagala (2011:2) sumber daya manusia adalah salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Manusia selalu berperan aktif dalam setiap organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu

terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan ini tidak mungkin tercapai tanpa peran aktif pegawai bagaimanapun canggihnya alat-alat yang dimiliki tidak ada artinya bagi perusahaan jika peranan aktif sumber daya tidak diikuti sertakan.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persaingan mutu (Robbins dan Judge, 2012:82).

5. Konsep Manajemen

Pada dasarnya konsep manajemen diorganisir demi mewujudkan fungsi dan tujuan utama organisasi. Menurut Rivai dan Sagala (2011:16) fungsi ataupun konsep dari manajemen pada dasarnya terbagi menjadi dua, yaitu:

a) Fungsi manajemen

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.

3) Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan terdiri dari fungsi staffing dan leading. Fungsi staffing adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi leading dilakukan pengarahan sdm agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

b) Fungsi Operasional

1) Pengadaan (*Producement*)

Usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan.

2) Pengembangan (*Development*)

Usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.

3) Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

4) Integrasi (*Integration*)

Merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, perusahaan, maupun masyarakat. Oleh sebab itu harus dipahami sikap prinsip-prinsip pegawai.

5) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Setelah keempat fungsi dijalankan dengan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat pegawai yang baik. Maka fungsi pemeliharaan adalah dengan memelihara sikap-sikap pegawai yang menguntungkan perusahaan.

6) Pemutusan hubungan kerja (*Separation*)

Usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja.

6. Konsep Pemerintahan Desa

Dalam pasal 1 PP No 72 Tahun 2005 menjelaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat

setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Awang (2010:53) penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan kewenangan desa itu sendiri, baik untuk menetapkan suatu kebijakan maupun untuk melaksanakan kebijakan itu sendiri yang didasarkan pada kebutuhan, kepentingan dan aspirasi masyarakat lokal setempat.

“Sebagai perwujudan demokrasi, dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dibentuk Badan Permusyawaratan Desa atau sebutan lain yang sesuai dengan budaya yang berkembang di desa bersangkutan, yang berfungsi sebagai lembaga pengaturan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, seperti dalam pembuatan dan pelaksanaan peraturan desa, anggaran pendapatan dan belanja desa, dan keputusan kepala desa. Di desa dibentuk lembaga kemasyarakatan yang berkedudukan sebagai mitra kerja pemerintah desa dalam memberdayakan masyarakat desa.:

Pembangunan desa harus menghargai sistem nilai yang berlaku pada masyarakat setempat namun tetap mengindahkan sistem nilai bersama kehidupan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. UU No.8 tahun 2005 tentang perubahan atas UU No.32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada desa dalam hal penyelenggaraan desa tersebut.

Dimana dalam pasal 63 PP No. 72 tahun 2005 menjelaskan bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan desa disusun perencanaan pembangunan desa sebagai suatu kesatuan dalam sistem perencanaan pembangunan daerah kabupaten / kota. Perencanaan pembangunan desa disusun secara partisipatif oleh pemerintah desa sesuai dengan kewenangannya, Yang dimaksud dengan partisipatif dalam ketentuan ini adalah melibatkan pihak terkait dalam penyusunan perencanaan pembangunan desa.

Kewenangan desa yang menjadi dasar perencanaan dapat ditegaskan yaitu:

1) Kewenangan desa berdasarkan asal usul paling sedikit terdiri atas: sistem organisasi masyarakat adat; pembinaan kelembagaan masyarakat; pembinaan hukum adat; pengelolaan tanah kas desa; dan pengembangan masyarakat desa. 2) Kewenangan Lokal berskala desa paling sedikit terdiri atas kewenangan: pengelolaan tambatan perahu; pengelolaan pasar Desa; Pengelolaan tempat pemandiaan umum; pengelolaan jaringan irigasi; pengelolaan lingkungan permukiman masyarakat desa; pembinaan kesehatan masyarakat; dan pengelolaan pos pelayanan terpadu; pengembangan dan pembinaan sanggar seni dan belajar; pengelolaan perpustakaan Desa dan taman bacaan; pengelolaan embung Desa; pengelolaan air minum berskala Desa; dan pembuatan jalan Desa antar pemukiman ke wilayah pertanian (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa).

7. Konsep Kinerja

Menurut Siwu (2010:2) kinerja pemerintahan secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan data diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui

tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Menurut Kasmir (2016:182) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi, sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

Kinerja karyawan dapat meningkat atau menurun dipengaruhi oleh banyak faktor. Pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sangatlah penting agar dapat diketahui mana faktor-faktor yang dibutuhkan sesuai dengan keadaan tertentu. Handoko (2008:38) menyebutkan bahwa kinerja karyawan baik atau tidak tergantung pada motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, kompensasi, desain pekerjaan, serta keperilakuan lainnya.

Menurut Robbins dan Judge (2012:312) kinerja merupakan upaya manajemen untuk membuat keputusan sumber daya manusia secara umum. Evaluasi menyediakan masukan untuk berbagai keputusan penting seperti promosi, perpindahan bagian, dan pemutusan hubungan kerja. Kinerja ini meliputi hasil pekerjaan individual, perilaku, dan sikap.

Menurut Rivai dan Sagala (2011:548) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Kesediaan dan keterampilan seorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Menurut Wibisono (2006:64) kinerja adalah suatu proses manajemen yang dirancang untuk menghubungkan tujuan organisasi dengan tujuan individu sedemikian rupa, sehingga baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dapat bertemu. Dalam hal ini bagi pekerja bukan hanya tujuan individunya yang tercapai tetapi juga ikut berperan dalam pencapaian tujuan organisasi, yang membuat dirinya termotivasi serta mendapat kepuasan yang lebih besar.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Kinerja merupakan suatu gabungan antara kemampuan, usaha dan kesempatan seseorang yang dapat dilihat atau diketahui dari hasil kerjanya. Usaha itu merupakan perilaku seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Menurut kasmir (2016:196-200) pelaksanaan penilaian kinerja karyawan memberikan banyak manfaat, baik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri. Hanya saja terkadang masih ada perusahaan belum memikirkan arti penting penilaian kinerja. Bagi perusahaan yang sudah berjalan secara baik dan profesional pelaksanaan penilaian kinerja sangat penting untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya. Bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan antara lain yaitu:

1) Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan

Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan artinya dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka manajemen perusahaan akan mengetahui dimana kelemahan karyawan dan sistem yang digunakan. Dengan diketahui kelemahan ini segera untuk dilakukan perbaikan, baik terhadap sistem yang digunakan maupun di karyawan itu sendiri.

2) Keputusan penempatan

Bagi karyawan yang telah dinilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya sekarang, maka perlu dipindahkan ke unit atau bagian lainnya. Sebaliknya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik perlu diperhatikan agar kinerjanya tidak menurun dan tetap mempertahankan kinerja sembari menunggu kebijakan perusahaan selanjutnya.

3) Perencanaan dan pengembangan karier

Penilaian kinerja juga dapat dibuat sebagai acuan untuk memetakan perencanaan dan pengembangan karier karyawan secara keseluruhan, artinya bahwa penilaian kinerja ini akan memengaruhi karier seseorang.

4) Kebutuhan latihan dan pengembangan

Tujuan kinerja untuk kebutuhan pelatihan dan pengembangan maksudnya adalah bagi karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, perlu diberikan pelatihan, agar mampu meningkatkan kinerjanya. Tujuannya pelatihan adalah untuk mendongkrak kinerja karyawan agar menjadi lebih baik. Demikian pula dengan pengembangan karyawan

memiliki arti penting bagi karyawan guna menambah pengetahuan dan keahliannya.

5) Penyesuaian kompensasi

Karyawan yang berkinerja baik tentu kompensasinya akan meningkat yang besarnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Demikian pula bagi mereka yang berkinerja baik tentu tidak akan memperoleh tambahan kompensasi, bahkan bukan tidak mungkin kompensasinya dikurangi karena tidak dapat mencapai standar yang telah ditetapkan.

6) Inventori kompetensi pegawai

Dengan dilakukan penilaian kinerja terhadap seluruh karyawan untuk beberapa periode, maka perusahaan memiliki simpanan data karyawan. Data-data dan informasi ini merupakan data dan informasi mengenai kompetensi, *skill*, bakat, potensi seluruh karyawan. Artinya perusahaan memiliki peta tentang kekuatan dan kelemahan karyawannya.

7) Kesempatan kerja adil

Dengan melakukan sistem kinerja yang baik akan memberikan rasa keadilan bagi seluruh karyawan. Artinya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik, akan memperoleh balas jasa atas jerih payahnya meningkatkan kinerja. Sebaliknya bagi mereka yang kinerjanya menurun atau kurang baik akan menerima dengan lapang dada dan tidak perlu melakukan hal-hal yang tidak perlu.

8) Komunikasi efektif antara atasan bawahan

Hasil penilaian kinerja juga digunakan untuk mengukur efektivitas komunikasi antara atasan dengan bawahan. Atasan akan dapat mengoreksi bagaimana seharusnya melakukan komunikasi yang baik terhadap bawahan satu persatu. Dengan komunikasi yang seharusnya dilakukan, maka tentu akan memberikan pengaruh terhadap kinerja seseorang.

9) Budaya kerja

Artinya dengan ada penilaian kinerja maka akan terciptanya budaya yang menghargai kualitas kerja. Karyawan tidak dapat bekerja dengan seenaknya, akan tetapi harus berusaha meningkatkan kinerjanya. Dengan kata lain kinerja dapat mengubah budaya kerja ke arah penghargaan kualitas dan produktivitas kerja dan juga dapat mengubah budaya kerja karyawan.

10) Menerapkan sanksi

Di samping memberikan berbagai keuntungan bagi karyawan, penilaian kinerja juga merupakan sarana untuk memberikan hukuman atas kinerja karyawan yang menurun. Besarnya hukuman atau sanksi yang diterima tergantung dari tingkat kinerja telah diterima karyawan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian juga dijelaskan tentang DP3 atau unsur-unsur yang dinilai dari kinerja Pegawai Negeri Sipil sebagai berikut:

- a. Kesetiaan, disebut juga loyalitas bukan lagi sekadar merujuk pada kemampuan pegawai menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya yang

sesuai dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik bagi instansi pemerintah tersebut.

- b. Prestasi kerja, merupakan hasil yang dapat dicapai seseorang di dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi.
- c. Tanggung jawab, merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja. Selain itu tanggung jawab juga merupakan perwujudan kesadaran akan kewajiban dalam menjalankan tugas dan fungsi sesuai jabatan.
- d. Ketaatan, adalah kesesuaian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Kejujuran, sebagai sebuah sikap yang jujur selain membawa kepada arah yang kedisiplinan dalam mentaati peraturan, juga akan memudahkan pegawai dalam melakukan berbagai pekerjaan.
- f. Kerjasama, suatu usaha bersama antara pegawai atau kelompok kerja untuk mencapai tujuan bersama.
- g. Prakarsa, merupakan sebuah inisiatif atau gagasan yang muncul setelah pegawai bekerja. Hal ini dapat berupa ide maupun pendapat yang sifatnya membangun tujuan instansi.
- h. Kepemimpinan, sebagai sikap yang ditunjukkan pimpinan dalam melakukan kegiatan pengarahan suatu kelompok kerja.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Fenomena	Teori	Metode	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Ade Ilham Rangkuti (2016) Jurnal Pelayanan Publik Vol. 2, No. 3 Mei 2016.	Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kalumbuk Kecamatan Kuranji Kota Padang	Terdapat ketidaksesuaian dengan beberapa asas yang terdapat dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik. Seperti kurangnya fasilitas yang terdapat di ruang tunggu kantor Kelurahan Kalumbuk.	Asas pelayanan publik Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik	Deskriptif kualitatif	Penelitian Ade Ilham Rangkuti difokuskan pada asas administrasi pelayanan, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan
Suprihniati (2014) eJournal Ilmu Administrasi Negara 4(2), 1087-1100	Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A. Wahab Sjahranie Kota Samarinda	Prosedur yang rumit mulai dari penerimaan berkas, kurangnya papan informasi yang jelas, dan prosedur yang berubah-ubah serta indikasi diskriminasi pelayanan	Moenir (2006:191) tentang konsep prosedur pelayanan	Deskriptif kualitatif	Penelitian Suprihniati difokuskan pada prosedur pelayanan pengguna SKTM, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan
Suci Ramadhan (2018) Jurnal JTII Vol. 3, No. 2 November 2018: 54-60.	Aplikasi pelayanan surat menyurat desa tanah putih berbasis web	Masyarakat diwajibkan datang dan menunggu kepala desa untuk menyelesaikan surat-surat tersebut. Hal ini membutuhkan waktu yang lebih lama, sehingga mengakibatkan lambatnya pengerjaan suatu layanan, ketidakjelasan informasi proses surat telah selesai dan dapat menyita banyak waktu masyarakat untuk melakukan berbagai pelayanan surat apabila kepala desa atau petugas desa tidak berada di kantor desa	Virgi (2011) tentang pembuatan sistem informasi pelayanan menggunakan aplikasi webite	Deskriptif eksperimen	Penelitian Suci Ramadhan difokuskan pada pembuatan aplikasi website untuk pelayanan, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada pengukuran efektivitas pelayanan. Penelitian Suci Ramadhan menggunakan metode eksperimen, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Astrid Lavenia Siwu (2010) Jurnal UNSRAT, Vol.3, No.2, Desember 2010	Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa selatan	Masih sering terjadi adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, sebagai akibat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparatur desa	Rivai (2006:309) tentang konsep pengukuran kinerja	Deskriptif kualitatif	Penelitian Astrid Lavenia Siwu difokuskan pada pengukuran kinerja aparat, sedangkan dalam ini difokuskan pada pengukuran efektivitas pelayanan
Ranny Lendo (2015) Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 1, Nomor 1, 1-15, Tahun 2015	Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Wuwuk Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan (Studi tentang pelayanan SKTM)	Pelayanan yang diberikan oleh aparat belum maksimal, lambatnya pengerjaan, ketidak jelasan biaya yang harus dikeluarkan pemohon, waktu yang lama dan masalah lain yang merugikan masyarakat.	Prinsip pelayanan publik, Peraturan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003	Deskriptif kualitatif	Penelitian Ranny Lendo difokuskan pada pengukuran administrasi pelayanan publik, sedangkan dalam ini difokuskan pada pengukuran efektivitas pelayanan
Widya Kurniati Mohi, dan Irmanovika Mahmud (2018). Jurnal Ilmu Administrasi Volume 6, Nomor 2 tahun 2018, ISSN 2301-573X.	Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo	Para pemberi pelayanan dituntut tidak hanya memberikan pelayanan standar namun di era kekinian pelayanan prima yang mengedepankan kualitas dibutuhkan untuk memberikan hasil yang lebih baik. Untuk menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang baik	Asas-asas pelayanan publik pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Deskriptif kualitatif	Penelitian Widya Kurniati Mohi, dan Irmanovika Mahmud mengkaji seluruh pelayanan dokumen masyarakat di desa, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan surat keterangan tidak mampu
Weni Indrawati (2017) eJournal Ilmu Administrasi Negara 4(2), 1087-1100	Efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangin	Dalam memberikan pelayanan masyarakat terutama pada standar pelayanan kurangnya kejelasan penyelesaian pelayanan, kecepatan, tanggungjawab, dan kondisional. Seharusnya terjadi perubahan dalam layanan kepada masyarakat yang lebih baik dan efektif.	Asas-asas pelayanan publik pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Deskriptif kualitatif	Penelitian Weni Indrawati mengkaji seluruh pelayanan dokumen masyarakat di desa, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan surat keterangan tidak mampu

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Farid Zaki Yopiannor dan Aditiya Romadhan (2017) Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi, Volume 3, Issue 2 Oktober 2017, 32-37 ISSN 2655-8432.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya	Masih tingginya angka kemiskinan membuat masyarakat yang kurang mampu mengajukan permohonan untuk pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dengan harapan kebutuhan hidup mereka lebih mudah dengan adanya Surat Keterangan Tidak Mampu	Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011) tentang kualitas pelayanan	Deskriptif kualitatif	Penelitian Farid Zaki Yopiannor dan Aditiya Romadhan difokuskan pada kualitas pelayanan SKTM, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan
Neneng Desiana (2019) eJournal Pelayanan Kesehatan 4(2), 677-683.	Analisis Kebijakan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh	Tidak ada kebijakan atau aturan khusus secara tertulis tentang pengguna surat keterangan tidak mampu, Angka kemiskinan di Aceh menurun setiap tahunnya tetapi permintaan anggaran untuk pelayanan masyarakat miskin meningkat, Masih banyak masyarakat yang belum tercakup di Jamkesmas dikarenakan data base masyarakat miskin belum valid.	Permenkes 4 tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien	Deskriptif kualitatif	Penelitian Neneng Desiana difokuskan pada kesesuaian Kebijakan Pemerintah Daerah atas penggunaan SKTM di RS, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada tingkat efektivitas pelayanan
Candra Pratama (2013) Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Volume 1, No. 4 Desember 2013	Tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu	Jarak desa ini yang letaknya lumayan jauh dari pusat kota. Ketika kondisi letak yang jauh dari kota ini menyebabkan munculnya permasalahan baru antara lain akan membawa dampak pada kemungkinan adanya biaya tambahan yang harus ditanggung, misalnya akan memunculkan biaya transportasi.	Robbins dan Judge (2012) tentang kualitas pelayanan konsumen	Deskriptif kuantitatif	Penelitian Candra Pratama difokuskan pada kepuasan masyarakat atas pelayanan SKTM, sedangkan penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan. Penelitian Candra Pratama metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Sumber: Berbagai penelitian 2010 s/d 2019

C. Kerangka Pikir

Gambar II.1
Kerangka Pikir Tentang Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar



D. Konsep Operasional

1. Efektivitas, merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.
2. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, karena Negara didirikan oleh publik atau masyarakat bertujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Kantor Desa Lereng Kecamatan Kuok, adalah instansi pemerintahan desa yang terletak di Jl. Pendidikan, Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.
4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), adalah surat yang dipergunakan untuk keperluan keringanan biaya yang khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang ekonominya tidak mampu.
5. Karakteristik organisasi, Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur merupakan cara untuk suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian pekerjaan. Teknologi merupakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.
6. Karakteristik lingkungan, lingkungan mencakup dua aspek yang berhubungan yaitu lingkungan intern dan ekstern. Lingkungan intern dikenal dengan iklim organisasi yang meliputi atribut lingkungan kerja seperti kepuasan dan prestasi. Lingkungan ekstern menyangkut kekuatan yang timbul diluar batas organisasi yang mempengaruhi tindakan dalam organisasi seperti adanya peraturan pemerintah
7. Karakteristik pekerja, pekerja mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda sehingga akan menyebabkan perbedaan perilaku antara orang satu dengan orang lain. Prestasi merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, sebab meskipun teknologi yang dipergunakan canggih jika tanpa prestasi tidak ada gunanya

8. Kebijakan dan praktek manajemen, pimpinan memegang peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan. Sehingga pimpinan berkewajiban menjamin struktur organisasi konsisten dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada. Selain itu pimpinan juga bertanggungjawab untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas sehingga dapat memuaskan kebutuhan pekerja dan tujuan pribadinya dalam mengejar sasaran.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar

Konsep (1)	Variabel (2)	Indikator (3)	Sub Indikator (4)
Efektivitas merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan (Zuliyanti, 2005:27)	Pelayanan SKTM	1. Karakteristik organisasi	a. Struktur organisasi b. Teknologi organisasi
		2. Karakteristik lingkungan	a. Lingkungan intern b. Lingkungan ekstern
		3. Karakteristik pekerja	a. Pandangan b. Tujuan c. Kebutuhan d. Kemampuan
		4. Kebijakan dan praktek manajemen	a. Perencanaan b. Koordinasi c. Memperlancar kegiatan

Sumber: Zuliyanti (2005:27-28)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif tipe studi kasus. Menurut Creswell (2010:4) penelitian kualitatif adalah merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Tipe studi kasus dalam penelitian kualitatif menurut Creswell (2010:20) adalah dimana peneliti mengembangkan analisis mendalam atas suatu kasus, sering kali program, peristiwa, aktivitas, proses atau satu individu atau lebih. Dalam penelitian ini yaitu surat keterangan tidak mampu.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar yang terletak di Jl. Pendidikan, Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. Adapun alasan dipilihnya lokasi ini adalah karena berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 20 Tahun 2017 Tentang Pedoman Kewenangan Desa menyebutkan kewenangan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa yang telah dijalankan oleh Desa atau mampu dan efektif dijalankan oleh Desa atau yang muncul karena perkembangan desa dan prakarsa masyarakat desa.

C. Informan

Informan penelitian adalah orang yang berpartisipasi dalam memberikan informasi tentang situasi dan kondisi ataupun orang yang dianggap benar-benar tahu dan menguasai masalah serta terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2016:34). Adapun informan dalam penelitian ini adalah yang peneliti anggap dapat memberikan informasi paling relevan sesuai masalah pokok penelitian, yaitu:

- 1 orang Kepala Desa Lereng yaitu Sarwan SE sebagai key informan
- 1 orang Sekretaris Desa Lereng yaitu Jumaris sebagai informan pendukung
- 1 orang Petugas pelayanan SKTM yaitu Nurkanila Fitri sebagai informan pendukung
- 2 orang masyarakat Desa Lereng Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu yaitu Mida dan M. Saleh sebagai informan pendukung.

D. Teknik Penetapan Informan

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *sensus* sampling. Menurut Sugiyono (2016:81) *sensus* sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data utama yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara langsung kepada sampel sebagai informan penelitian.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data pendukung atau data yang diperoleh dari pihak Kantor Desa Lereng, berupa dokumentasi, laporan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, standar operasional prosedur, dan pendukung lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Sugiyono (2016:231), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg dalam Sugiyono (2016:233) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu *wawancara terstruktur* (peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh sehingga peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan), *wawancara semi terstruktur* (pelaksanaan wawancara lebih bebas, dan bertujuan untuk menemukan pemasalahan secara lebih terbuka dimana responden dimintai pendapat dan ide-idenya), dan *wawancara tidak terstruktur* (merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya).

2. Studi Kepustakaan

Kepustakaan digunakan untuk mendapatkan data-data, teori, referensi, dan artikel yang berasal dari buku, jurnal dan panduan lainnya yang mendukung teori penelitian (Moelong, 2005:301).

3. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2016:230) merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Karena observasi tidak selalu dengan obyek manusia tetapi juga obyek yang lain seperti dokumen, literatur dan lainnya.

4. Dokumentasi

Sugiyono (2016:235), dokumentasi adalah ketika peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu di lokasi penelitian yang sifatnya dapat menjadi bukti yang autentik agar hasil penelitian lebih ilmiah dan representatif.

G. Teknik Analisis Data

Data yang didapat dari responden, akan diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tulisan dan dianalisis menggunakan metode deskriptif atau penjabaran. Data yang didapatkan berasal dari jawaban wawancara responden Desa Lereng.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian direncanakan akan menghabiskan waktu 5 bulan, dimulai dari akhir bulan Oktober 2019 hingga Akhir bulan Maret 2020.

Tabel III.1 Jadwal dan Waktu Penelitian

No	Keterangan	Tahun / Bulan/ Minggu																							
		Okt 2019				Des 2019				Jan 2020				Feb 2020				Mar 2020				Apr 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi daftar wawancara																								
5	Rekomendasi penelitian																								
6	Pengumpulan data penelitian																								
7	Analisis data																								
8	Penyusunan skripsi																								
9	Konsultasi revisi skripsi																								
10	Ujian komprehensif																								

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Desa Lereng

Desa Lereng merupakan pemekeran dari Desa Merangin, pada awalnya dahulu Desa Lereng merupakan sebuah nama Dusun yang ada di Desa Merangin. Seiring dari pada perkembangan zaman, luas wilayah dan perkembangan penduduk semakin pesat dan disertai dengan semakin banyaknya para pendatang yang bermukim di Desa Lereng, baik yang datang dari Wilayah Kecamatan, Kabupaten, Propinsi seperti dari Propinsi Sumatera Barat, Sumatera Utara, Aceh, Jawa dan lain sebagainya.

Pada tahun 2005 Desa Merangin yang dikepalai oleh Drs. Zulfahrizal, maka timbullah wacana untuk mengadakan pemekeran Desa Merangin menjadi tiga Desa diantaranya Desa Lereng, Desa Pulau Terap, Desa Merangin yang merupakan desa lama. Tanpa ada sebab wacana tersebut terhenti lebih kurang selama 2 tahun sampai kepemimpinan desa Merangin yang dikepalai oleh Muhammad Kamil pada tahun 2007 tepatnya pada bulan juni, maka wacana itupun mulai kembali digulirkan ditengah-tengah masyarakat baik itu melalui rapat- rapat resmi maupun rapat tidak resmi. Melalui rapat inilah pemekeran desa pada bulan januari 2007 dengan tekad dari seluruh lapisan masyarakat serta dukungan dari Camat Bangkinang.

Desa Lereng terletak pada wilayah yang strategis dan bisa dijangkau dari berbagai arah ada mata angin, hal itu disebabkan oleh posisi yang melintasi jalan

negara yang menghubungkan Propinsi Riau dengan Propinsi Sumatera Barat. Disamping itu juga menghubungkan jalan lintas Kabupaten Kampar dengan Kabupaten Rohul. Batasan desa lereng adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatas dengan wilayah desa Pulau Terap
- b. Sebelah Selatan berbatas dengan wilayah desa Pulau Terap
- c. Sebelah Timur berbatas dengan wilayah desa Kuok
- d. Sebelah Barat berbatas dengan wilayah desa Pulau Terap.

Jarak dari pusat Desa Lereng menuju Kantor Camat Kuok adalah sekitar 2 km. Mata pencarian penduduk desa Lereng sebagian besar adalah bercocok tanam atau bertani dan perkebunan. Mayoritas penduduk Desa Lereng beragama Islam. Hingga tahun 2019, dari data Kecamatan Kuok dalam Angka 2019 menyebutkan jumlah penduduk untuk Desa Lereng adalah 2.516 jiwa terdiri dari 1.293 penduduk laki-laki dan 1.223 penduduk perempuan.

Pemerintahan desa Lereng Kecamatan Kuok merupakan klassifikasi swasembada. Terdiri dari 4 dusun yaitu Dusun Rimbo Tampui, Dusun Sopang Dusun Sungai Deras dan Dusun Lereng. Terdapat 8 RW dan 17 RT dan dengan luas 2.516 Ha atau 22,59 km² Desa Lereng memiliki kepadatan penduduk sekitar 111 jiwa untuk 1 km².

B. Sejarah Kecamatan Kuok

Kuok adalah salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Sebelum dinamai Kecamatan Kuok, Kecamatan ini dikenal dengan Kecamatan Bangkinang Barat. Hal ini disebabkan karena Salo telah memisahkan dari Bangkinang Barat.

Ibu Kota Kecamatan Kuok adalah Kuok, dalam rentang waktu yang cukup panjang Kabupaten Kampar telah mengalami banyak perubahan dan kemajuan, dimana yang tidak dapat dipungkiri merupakan hasil dari proses pembangunan selama ini. Perubahan-perubahan itu dapat dilihat dan dirasakan pada hampir seluruh aspek kehidupan, tentunya sebagai bagian integral dari wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia. Perkembangan yang terjadi disini sangat dipengaruhi dan diwarnai pula oleh perkembangan Negara secara keseluruhan.

Wilayah Kecamatan Kuok diatas semula merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Bangkinang. Sehingga dengan dibentuknya Kecamatan Kuok ini maka wilayah Kecamatan Bangkinang dikurangi dengan wilayah Kecamatan Kuok. Tiga Desa di Kecamatan Kuok yakni Desa Kuok, Desa Pulau Jambu, dan Desa Empat Balai akan melakuakn kegiatan pemekaran desa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan baik kepada masyarakat sekaligus dalam rangka mempercepat laju pembangunan untuk peningkatan kesejahteraan rakyat.

C. Geografis Kecamatan Kuok

Kecamatan Kuok merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kampar yang luas wilayahnya menurut hasil pendataan potensi desa 2018 adalah $\pm 418,88$ Km atau 41.888 Ha. Dilihat dari bentangan wilayah, Kecamatan Kuok berbatasan dengan batas sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung, Tapung Hulu dan Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Salo.

- c. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar dan Kecamatan Kampar Kiri.
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar, Tapung Hulu dan Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

Kecamatan Kuok hingga tahun 2018 memiliki 9 desa/ kelurahan dengan luas wilayah sebagai berikut:

Tabel IV.1. Klasifikasi Wilayah Kecamatan Kuok

No	Desa/ kelurahan	Luas Wilayah (km ²)	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Kuok	60,00	14,53
2	Merangin	38,41	9,90
3	Empat Balai	36,00	8,72
4	Pulau Jambu	60,70	14,70
5	Silam	38,50	9,32
6	Bukit Melintang	60,00	14,53
7	Lereng	22,59	5,48
8	Pulau Terap	29,98	7,27
9	Batu Langkah Kecil	66,70	16,15
Total		412,88	100,00

Sumber: Kecamatan Kuok Dalam Angka, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa Desa/ Kelurahan Batu Langkah Kecil menjadi desa dengan luas wilayah tertinggi yaitu 66,70 km² sedangkan Desa/ Kelurahan Lereng menjadi desa dengan luas wilayah terkecil yaitu 5,48 km².

D. Pemerintahan Kecamatan Kuok

Kecamatan Kuok memiliki 9 desa dengan pusta pemerintahan berada di desa Kuok, seluruh desa tersebut berstatus pemerintahan desa dengan total 36 dusun, 74 RW, dan 172 RT.

Tabel IV.2. Pejabat Struktur Pemerintahan Kecamatan Kuok

No	Jabatan	Nama
(1)	(2)	(3)
1	Camat	Drs. Darusmar, M.Si
2	Sekretaris Camat	H. Zulfikri, S.Pd
3	Kasi Pemerintahan dan pelayanan PATEN	Muhammad Nasri
4	Kasi PMD	Kasmir
5	Kasi Tantrib	-
6	Kasi Kesosbud dan pelayanan PATEN	Kartini Usman, BA
7	Pemegang kas	Arnita Warni, Amd

Sumber: Kecamatan Kuok dalam Angka, 2019

E. Kependudukan Kecamatan Kuok

Jumlah Penduduk Kecamatan Kuok pada berjumlah 25.705 jiwa, yang terdiri dari 13.196 jiwa laki-laki dan 12.509 jiwa perempuan. Dengan Sex Rasio sebesar 105, menunjukkan tidak adanya perbedaan yang sangat besar untuk komposisi jumlah penduduk laki-laki dan perempuan, karena dalam 100 orang perempuan terdapat 105 orang laki-laki. Dengan luas wilayah Kecamatan Kuok 418,88 km² dan jumlah penduduknya 25.705 jiwa menghasilkan kepadatan penduduk sebesar 61 jiwa yang artinya setiap 1 km² dihuni oleh sekitar 61 penduduk.

Tabel IV.3. Kependudukan Kecamatan Kuok

No	Desa/ kelurahan	Laki-Laki	Wanita	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kuok	4.270	4.152	8.422
2	Merangin	787	758	1.545
3	Empat Balai	1.351	1.313	2.664
4	Pulau Jambu	1.616	1.540	3.156
5	Silam	1.123	1.024	2.147
6	Bukit Melintang	522	480	1.002
7	Lereng	1.293	1.223	2.516
8	Pulau Terap	1.137	1.050	2.187
9	Batu Langkah Kecil	1.097	969	2.066
Total		13.196	12.509	25.705

Sumber: Kecamatan Kuok dalam Angka, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa Desa/ Kelurahan Kuok menjadi desa dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu 4.270 jiwa penduduk laki-laki dan 4.152 penduduk perempuan. Sementara itu Desa/ Kelurahan Bukit Melintang menjadi desa dengan jumlah penduduk terendah yaitu 522 jiwa penduduk laki-laki dan 480 penduduk perempuan.

F. **Infrastruktur Kecamatan Kuok**

Infrastruktur merupakan prsarana yang menunjang berbagai aktifitas kehidupan, terutama aktifitas sosial ekonomi. Karena begitu pentingnya infrastruktur ini, maka pemerintah perlu meningkatkan berbagai upaya pembangunan infrastruktur di segala bidang dengan target pencapaian dari kota sampai ke desa – desa.

Tabel IV.4. Infrastruktur Kecamatan Kuok

No	Infrastruktur	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1	Pendidikan - Taman Kanak-Kanak - SD Negeri - SD Swasta - SMP Negeri - SMP Swasta - SMA Negeri - SMK Negeri - SMK Swasta	20 20 1 3 1 2 1 1
2	Sarana kesehatan - Puskesmas induk - Puskesmas pembantu	1 5
3	Sarana ibadah - Masjid - Mushola	35 25

Sumber: Kecamatan Kuok dalam Angka, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 49 infrastuktur pendidikan, 6 infrastuktur sarana kesehatan dan 60 sarana ibadah yang terdapat di Kecamatan Kuok.

G. Ekonomi Kecamatan Kuok

Sarana perekonomian di kecamatan Kuok terdiri dari 1 pasar, 6 swalayan, dan toko/ warung kelontong yang tersebar di seluruh desa. Selain itu juga terdapat 3 unit Bank yang terletak di desa Kuok yaitu Bank BRI, Bank Riau, dan Bank BPR Sarimadu. Terdapat 1 Koperasi Unit Desa (KUD), 3 Koperasi simpan pinjang (Kospin), dan koperasi lainnya 9 unit.

Tabel IV.5. Perekonomian Kecamatan Kuok

No	Desa/ kelurahan	Industri besar	Industri sedang	Industri kecil	Industri makro
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kuok	-	-	3	64
2	Merangin	-	-	-	5
3	Empat Balai	-	-	1	7
4	Pulau Jambu	-	-	-	18
5	Silam	-	-	-	12
6	Bukit Melintang	-	-	-	3
7	Lereng	-	-	2	14
8	Pulau Terap	-	-	-	15
9	Batu Langkah Kecil	-	-	-	6
Total		-	-	6	144

Sumber: Kecamatan Kuok dalam Angka, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa di Kecamatan Kuok tidak memiliki industri besar dan industri sedang, sementara itu terdapat 6 industri kecil dan 144 industri makro.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat permasalahan Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar, maka dari itu untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian peneliti mengambil data melalui instrumen yaitu wawancara. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Petugas pelayanan SKTM, dan juga masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu.

A. Informan Penelitian

Adapun informan yang pertama dalam penelitian ini adalah Sarwan SE, selaku Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok. Beliau lahir di Desa Merangin, tanggal 26 September 1986. Beliau berusia 33 tahun dan proses wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 05 Maret 2020 pukul 14:44 WIB.

Informan yang kedua dalam penelitian ini adalah Jumaris, selaku Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok. Beliau lahir di Desa Kuok, tanggal 05 November 1971. Beliau berusia 48 tahun dan proses wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 05 Maret 2020 pukul 15:56 WIB.

Informan yang ketiga dalam penelitian ini adalah Nurkanila Fitri, selaku Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok. Beliau lahir di Desa Merangin, tanggal 14 Mei 1987. Beliau berusia 32 tahun dan proses wawancara dilakukan pada hari Kamis, tanggal 05 Maret 2020 pukul 16:20 WIB.

Informan yang keempat dalam penelitian ini adalah Mida, selaku masyarakat yang pernah mengurus SKTM di Desa Lereng Kecamatan Kuok. Beliau lahir di Desa Pulau Terap, tanggal 01 Maret 1966. Beliau merupakan ibu rumah tangga berusia 54 tahun dan proses wawancara dilakukan pada hari Sabtu, tanggal 07 Maret 2020 pukul 09:30 WIB.

Informan yang kelima dalam penelitian ini adalah M. Saleh, selaku masyarakat yang pernah mengurus SKTM di Desa Lereng Kecamatan Kuok. Beliau lahir di Pulau Balai, 03 Februari 1975. Beliau merupakan wiraswasta berusia 45 tahun dan proses wawancara dilakukan pada hari Minggu, tanggal 14 Juni 2020 pukul 15:00 WIB.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Organisasi

Menurut Zuliyanti (2005:27) karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur merupakan cara untuk suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian pekerjaan. Teknologi merupakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.

a. Struktur Organisasi

Berdasarkan wawancara terkait efektivitas struktur organisasi pemerintah Desa Lereng didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Ya kalau struktur tentu aturannya ada di Undang-Undang nomor 6 tahun 2014 itu tentang desa. Disitu Kades berhak mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa. Didalamnya ya ada kades, sekdes,

kasi pelayanan, kasi kesejahteraan, kaur keuangan, umum dan lain-lain itu sampai sampai kepala dusun. Tentu kami bekerja sesuai struktur karna ada aturannya, jadi saya pikir efektif.” (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa efektivitas struktur organisasi pemerintah Desa Lereng berpedoman pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Sudah. Karna setiap struktur organisasi itu kalau di tingkat pemerintahan desa khususnya sama. Jadi saya pikir sudah efektif, karna masing-masing jabatan punya tugas dan tanggung jawab masing-masing.” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa struktur organisasi pemerintah Desa Lereng sudah efektif. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Efektif, kan itu (menunjuk papan struktur organisasi) sudah ada penjelasan gimana koordinasi dari semua jabatan. Trus setiap kami masing-masing ada tugasnya jadi ya efektif. Selama ini tidak ada yang anggapannya menyalahgunakan wewenang jabatan lain tu gak ada, kan ada orangnya.” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa pemerintah desa sudah efektif dalam menjalankan struktur organisasi. Dimana kebijakan ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Bab V Penyelenggaraan Pemerintah Desa Pasal 26 (3) a menyebutkan bahwa Kepala Desa berhak mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Desa.

Berdasarkan wawancara terkait setiap jabatan sudah melaksanakan tugas sesuai tugas dan tanggungjawabnya didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Sudah. Untuk tugas-tugas kami itu yang rincinya ada di Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 yang terbaru itu tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa. Jadi semua jabatan harus mengikuti itu.” (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa tugas-tugas struktur pemerintah Desa Lereng berpedoman pada Permendagri Nomor 84 Tahun 2015. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Pasti harus ikut Permendagri itu. Kan semua jabatan apalagi sekretariat desa punya tugas penting kan. Semua jabatan harus ikut kalau nggak gimana bisa bangun desa.” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa tugas-tugas struktur pemerintah Desa Lereng berpedoman pada Permendagri Nomor 84 Tahun 2015. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Kala setiap jabatan itu tugasnya beda-beda, tapi tetap koordinasi, yang paling tinggi kades, sekdes, kaur baru kasi.” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa setiap tugas pejabat pemerintah desa bekerja sesuai tugas dan tanggungjawabnya. Adapun hal ini berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

b. Teknologi Organisasi

Berdasarkan wawancara terkait teknologi yang petugas gunakan dalam melayani SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Teknologi pakai komputer, printer, wifi pakai juga tapi untuk keperluan kantor.” (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa teknologi yang digunakan petugas sudah menggunakan peralatan yang canggih seperti komputer, printer dan wifi. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Zaman semakin canggih tentu semuanya dikerjakan menggunakan komputer, pencetakannya pakai printer. Kalau dulu masih pakai alat ketik. Sekarang saya rasa semua operasional pemerintah desa di pelosok manapun sudah pakai komputer atau laptop.” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa peralatan yang digunakan sudah terkomputerisasi baik dengan komputer dan laptop serta dukungan pencetakan melalui printer. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Kalau kendala paling printer yang sering bermasalah, jaringan wifi juga macet-macet lama. Tapi yang paling sering ya printer. Kadang ngeprint kop surat itu putus-putus trus warnanya kurang bagus. Yang pandai perbaiki bapak kaur pembangunan, cuman kan ga bisa terus-terus rusak susah mau ngeprint.” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa teknologi yang petugas gunakan dalam melayani SKTM sudah menggunakan komputerisasi yang sesuai dengan perkembangan zaman namun belum secanggih pelayanan di tingkat kecamatan. Sebagai contoh untuk tingkat kecamatan beberapa pelayanan sudah bisa diurus via online, sehingga tidak merepotkan masyarakat yang akan mengurus dokumennya.

Berdasarkan wawancara terkait lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus SKTM sesuai SOP pelayanan di Desa Lereng didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Kalau SOP sekitar 15 menit saja asalkan dokumennya lengkap dan sesuai.” (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa adanya dukungan peralatan teknologi bisa menyingkat waktu penyelesaian dokumen masyarakat dengan rata-rata menghabiskan waktu sekitar 15 menit saja.

Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Kalau SOP untuk SKTM saya pikir hampir sama kayak surat rekomendasi yang lain sekitar 15 menit. Ya memang jujur untuk saat ini SOP kami itu belum berjalan efektif karna masih banyak yang akan dirubah.” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa meskipun peralatan komputer bisa meningkatkan waktu penyelesaian hingga hanya 15 menit saja, namun masih terdapat banyak prosedur pelayanan yang belum berjalan efektif. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Untuk buat SKTM itu yang dibutuhkan surat pengantar RT, Kartu BLT / Jamkesmas untuk masyarakat miskin yang mau rujuk keringanan biaya kayak BPJS gitu kan, surat keterangan aktif belajar dari sekolah atau kampus untuk pelajar dan mahasiswa. Kalau waktu sekitar 30 menit lah.” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa terdapat jawaban yang berbeda-beda. Menurut Kades dan Sekdes SOP pelayanan SKTM hanya membutuhkan waktu 15 menit, sedangkan menurut petugas pelayanan

membutuhkan waktu 30 menit. Hal ini berarti pelayanan di Kantor Desa Lereng khususnya dalam pengurusan SKTM masih belum efektif sesuai SOP.

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Desa Lereng Kecamatan Kuok, memang terdapat papan struktur organisasi yang dipampang jelas. Dalam pelaksanaan tugas juga sudah sesuai dengan aturan perundang-undangan pemerintah desa yang berlaku. Namun dalam kenyataannya, tidak ada papan informasi yang memuat gambar alur pelayanan yang jelas serta syarat-syarat yang dibutuhkan para pemohon.

2. Karakteristik Lingkungan

Menurut Zuliyanti (2005:27) lingkungan mencakup dua aspek yang berhubungan yaitu lingkungan intern dan ekstern. Lingkungan intern dikenal dengan iklim organisasi yang meliputi atribut lingkungan kerja seperti kepuasan dan prestasi. Lingkungan ekstern menyangkut kekuatan yang timbul diluar batas organisasi yang mempengaruhi tindakan dalam organisasi seperti adanya peraturan pemerintah.

a. Lingkungan Intern

Berdasarkan wawancara terkait setiap masyarakat di desa lereng berhak mengurus SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Setiap masyarakat berhak mendapatkan SKTM tetapi dengan syarat tertentu. Syarat yang dimaksud ya mereka yang mengurus SKTM memang tergolong masyarakat tidak mampu.” (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa dari segi lingkungan internal bermakna setiap masyarakat berhak mengurus

SKTM dengan syarat tertentu artinya memang hanya masyarakat yang benar-benar tidak mampu. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Tidak berhak semua dong. SKTM itu kan ditujukan untuk keringanan biaya, bantuan sosial dan lain-lain. Kalau di desa ni ada yang namanya RTM kepanjangannya Rumah Tangga Miskin. Mereka yang berhak atau pelajar yang misalnya yatim atau piatu kan susah ekonominya bisa urus bea siswa pakai SKTM ni. Nah kalau masyarakatnya mampu dia saya rasa ngapain ngurus SKTM ya” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa SKTM memang hanya boleh diurus oleh masyarakat yang tidak mampu secara finansial hal ini bertujuan agar pemohon mendapatkan keringanan biaya. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Berhak saja sih. Kan gini, misal ada mahasiswa mau ngurus bea siswa. Dia ngurus SKTM, nah masalahnya kita nggak tau dia ngurus bea siswa itu untuk jalur mahasiswa nggak mampu atau berprestasi. Kalau kata yang ngurus-ngurus tu saya tau mereka termasuk istilahnya mampu ya kan. Tapi kata mereka untuk jaga-jaga aja persyaratan, kami nggak tahu kan jadi tetap kami kasih.” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka diketahui terdapat perbedaan pendapat antara siapa yang berhak mengurus SKTM. Pada golongan RTM atau rumah tangga miskin, SKTM memang sangat dibutuhkan sebagai salah satu syarat untuk mengurus keringanan biaya ataupun bantuan sosial. Namun untuk pelajar dan mahasiswa, adanya perbedaan jenis bea siswa berprestasi dan juga bea siswa tidak mampu. Akibatnya, petugas pelayanan harus tetap memberikan SKTM tersebut.

b. Lingkungan Ekstern

Berdasarkan wawancara terkait setiap masyarakat di Desa lain bebas mengurus SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Ya sama aja, berhak tapi ada syarat tertentu mereka yang benar-benar tidak mampu. Kalau disini ya sedikit banyak nya kami kan kenal atau minimal tahu itu bapak siapa, ibu siapa, anaknya siapa kan kami tahu gimana kurang lebih ekonomi mereka. Nah, kalau desa lain ya pihak masing-masing desa sana kan yang lebih tahu ya”. (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa desa manapun seharusnya memberikan SKTM kepada masyarakat yang benar-benar tidak mampu. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Tidak berhak semua. SKTM hanya ditujukan untuk keringanan biaya dan bantuan sosial bagi masyarakat tidak mampu. Desa lain tetap sama saja pasti begitu jawabannya” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa baik Desa Lereng maupun desa lain harus menjalankan sistem dan prosedural yang sama dalam pemberian SKTM agar mencapai manfaat dan tepat sasaran. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Kalau desa lain belum tahu, saya pikir sama juga dengan disini.” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa di setiap pelayanan Kantor Desa hanya mengeluarkan SKTM untuk kepentingan keringanan biaya dan bantuan sosial bagi masyarakat yang tidak mampu. Seluruh responden memiliki

pendapat yang sama bahwa baik Desa Lereng maupun desa lain berharap SKTM dapat mencapai manfaat dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa untuk tahun 2020 ini memang belum ada isu yang jelas terkait Bea Siswa Kabupaten Kampar. Hal ini juga didukung oleh berita Reportase Indonesia.com yang menyebutkan Organisasi Kesatuan Aksi Mahasiswa Muslim Indonesia (KAMMI) Kabupaten Kampar melakukan audiensi ke Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Kampar Provinsi Riau dalam rangka untuk mengadvokasi agar beasiswa untuk mahasiswa tidak mampu serta berprestasi dianggarkan seperti Kabupaten lainnya. Namun hingga saat ini belum ada tanggapan yang jelas terkait hal tersebut.

3. Karakteristik Pekerja

Menurut Zuliyanti (2005:28) pekerja mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda sehingga akan menyebabkan perbedaan perilaku antara orang satu dengan orang lain. Prestasi merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, sebab meskipun teknologi yang dipergunakan canggih jika tanpa prestasi tidak ada gunanya.

a. Pandangan

Berdasarkan wawancara terkait persepsi pejabat desa atas masyarakat mampu yang mengurus SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Saya pernah dengar ada orang tua siswa yang membuat SKTM palsu loh, itu biar anaknya bisa masuk sekolah negeri. Kalau gak salah ada undang-undangnya siswa tidak mampu kuotanya 20% tetap bisa masuk

SMA atau SMK”. (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang mengurus SKTM demi kepentingan pribadi salah satunya agar anaknya bisa masuk sekolah negeri. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Nah kalau ini yang beda-beda saya pikir ya. Sekarang kan duduk permasalahannya dikhawatirkan masyarakat yang tidak mampu kehilangan istilahnya tempat gara-gara masyarakat mampu yang ikut-ikutan. Misal ada warga mau buat BPJS ada mahasiswa urus bea siswa tidak mampu. Kalau untuk BPJS saya rasa tidak jadi masalah karna itu program negara, nah kalau bea siswa ini kan dari kecamatan atau kabupaten ya? Untuk 2020 saja itu APBD Kampar sampai 2,5 triliun loh, kalau memang ada nanti dibuat bea siswa kan pakai quota kan. Nah itu yang jadi permasalahan kadang mahasiswa ni kita bilang mampu tapi orangtuanya cuman sendiri rumahnya biasa aja anggap cuman ibu nya aja lagi yang ada bapaknya udah gak ada. Kita bilang nggak mampu keluarganya susah juga bisa dia nguliahkan anaknya. Jadi intinya balik ke mahasiswa itu sendiri, kalau memang dia ngerasa nggak mampu pasti ngurus SKTM kan? Kalau dia ngerasa mampu pasti dia ngurus bea siswa berprestasi kan?” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa kesulitan pemerintah desa dalam menyeleksi masyarakat khususnya mahasiswa yang benar-benar layak mendapatkan SKTM, hal ini disebabkan karena data jumlah masyarakat miskin yang masih kurang akurat. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Kalau disini sih untuk masyarakat nggak banyak kali paling yang tua-tua gitu kan yang ngurus SKTM untuk bantuan sosial. Kalau kemarin yang banyak mahasiswa, ya tergantung mereka ngurus apa kami nggak tahu yang mereka bilang sebagai syarat ngambil bea siswa gitu aja. Ya kalau saya sih pinginnya kalau bisa ya yang benar-benar tidak mampu memperoleh hak nya lah gitu” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa persepsi pejabat pemerintah desa atas masyarakat mampu yang mengurus SKTM didasarkan dari penilaian pribadi masing-masing petugas. Petugas menganggap kuliah membutuhkan biaya besar dan secara umum hanya orang mampu yang bisa menempuh jenjang kuliah. Kenyataannya saat ini banyak masih banyak keluarga yang ekonominya pas namun berjuang teguh agar anak-anaknya bisa kuliah. SKTM yang bertujuan untuk keringanan biaya pun dianggap berperan cukup penting dalam membantu meringankan beban pendidikan maupun beban biaya kesehatan.

b. Tujuan

Berdasarkan wawancara terkait tujuan masyarakat mengurus SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Banyak ya, ada yang untuk beasiswa, masuk sekolah, bantuan sosial kayak PKH, asuransi kesehatan BPJS lain-lain” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa pengurusan SKTM bertujuan untuk bantuan dibidang pendidikan misalnya beasiswa dan masuk sekolah, bantuan sosial misalnya program PKH, asuransi kesehatan seperti BPJS. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Kalau yang paling sering sih yang saya tanya sama warga untuk beasiswa anak-anaknya” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa tujuan masyarakat mengurus SKTM adalah untuk memperoleh keringanan biaya, bantuan sosial,

asuransi kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Di tingkat pemerintah desa, yang masyarakat paling sering mengurus SKTM untuk keperluan bea siswa.

c. Kebutuhan

Berdasarkan wawancara terkait alasan setiap masyarakat membutuhkan SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Pengurusan keringanan biaya baik bidang sosial, kesehatan, ekonomi dan pendidikan” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa alasan masyarakat mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) sebagai surat yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan atau Desa yang diperuntukan bagi keluarga yang kurang mampu dalam masalah finansial agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah baik dibidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan.

d. Kemampuan

Berdasarkan wawancara terkait masyarakat yang berasal dari ekonomi golongan menengah ke atas boleh mengurus SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Nggak boleh dong, masyarakat apalagi menengah ke atas tidak sepatutnya mengurus SKTM. TM itu kan singkatannya tidak mampu jadi masyarakat mampu tidak boleh mengurusnya tanpa alasan apapun”. (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa masyarakat golongan mampu seharusnya tidak diperbolehkan mengurus SKTM

untuk alasan apapun. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Kalau itu balik ke syarat yang dibutuhkan. Kan ada surat pengantar dari RT dan RW ya. Kepala RT dan RW itu kan paling tahuarganya dibandingkan kami, harusnya jika memang mereka mengeluarkan surat pengantar tentu desa menyetujuinya. Karna masyarakat udah bawa surat itu, fotokopy ktp dan kk nggak mungkin dia gak berhak dapat. Jadi harusnya itu balik ke RT dan RW lagi kenapa mereka masih mengeluarkan surat pengantar kalau memang mereka menganggap masyarakat itu mampu jelas menyalahi aturan” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa penyeleksian surat pengantar SKTM yang dilakukan RT dan RW memang dianggap belum efektif sepenuhnya, akan tetapi pemerintah desa tidak bisa berbuat apapun jika memang masyarakat membawa syarat yang lengkap dan tetap harus mengeluarkan SKTM. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Kami jelas kalau masyarakat bawa syarat-syaratnya lengkap, kan gak mungkin gak dikasih. Itu menyalahi pelayanan publik. Setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan di bidang pemerintahan desa” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa masyarakat dengan golongan ekonomi menengah ke atas tidak sepatutnya mengurus SKTM. Hal ini disebabkan karena SKTM hanya diperuntukkan bagi masyarakat yang kurang mampu saja.

Berdasarkan hasil observasi didapat hasil bahwa pihak penyelenggara pelayanan di pemerintahan desa tetap harus memberikan SKTM kepada masyarakat yang memiliki persyaratan lengkap. Hal ini sesuai dengan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bagian kedua pasal 4 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya memiliki asas kesamaan hak dan asas persamaan perlakuan, sehingga masyarakat Desa Lereng berhak mendapatkan pelayanan jika memang membutuhkan dan telah melengkapi persyaratan pengurusan SKTM yang diminta.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Menurut Zuliyanti (2005:28) pimpinan memegang peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan. Sehingga pimpinan berkewajiban menjamin struktur organisasi konsisten dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada. Selain itu pimpinan juga bertanggungjawab untuk menetapkan suatu sistem imbalan yang pantas sehingga dapat memuaskan kebutuhan pekerja dan tujuan pribadinya dalam mengejar sasaran.

a. Perencanaan

Berdasarkan wawancara terkait perencanaan yang bisa dibuat, agar tidak ada lagi masyarakat mampu yang mengurus SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Harus ada intruksi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya SKTM hanya ditujukan bagi masyarakat tidak mampu. Bisa juga pakai slogan pengurusan pelayanan yang efektif”. (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa salah satu upaya yang bisa dilakukan agar kesadaran masyarakat akan tujuan dan manfaat SKTM efektif adalah pemberian instruksi, sosialisasi dan slogan

pengurusan. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Ditandai saja dikasih label. Bagusnya setiap masyarakat yang mengurus SKTM itu rumahnya ditandai pakai stiker atau dicat gitu. Kayak penerima bantuan PKH (program penanggulangan kemiskinan). Kan banyak beritanya itu yang mereka merasa mampu trus ditutupin tandanya. Itu di Jakarta sana banyak kejadiannya, mereka yang mendapat bantuan itu, bagi yang mampu ya merasa malu dia akhirnya mengundurkan diri.” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa salah satu upaya yang bisa dilakukan agar kesadaran masyarakat akan tujuan dan manfaat SKTM efektif adalah rumahnya ditandai menggunakan stiker atau cat seperti para penerima PKH contohnya di Provinsi DKI Jakarta. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Mungkin dibuat sanksi tegas saja sudah cukup.” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa beberapa upaya yang dapat dilakukan agar tidak ada lagi masyarakat mampu yang mengurus SKTM adalah diberikan intruksi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang fungsi SKTM yang benar, diberi sanksi, ataupun diberikan tanda dan label agar masyarakat yang mampu merasa malu tanpa adanya diskriminatif, serta diberikan sanksi tegas.

b. Koordinasi

Berdasarkan wawancara terkait koordinasi pemerintah desa dengan RT dan RW yang tugasnya mengeluarkan surat pengantar SKTM dari RT dan RW didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Sesuai koordinasi ya tugas mereka memberikan surat pengantar baik yang misal mau nikah, ataupun mau ngurus ini SKTM ini. Ya mereka kan

termasuk jajaran penyelenggara pemerintah desa juga tentu tetap berkoordinasi dengan kami.” (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa pihak kepala RT dan kepala RW sebagai jajaran penyelenggara pemerintah desa Lereng, tetap berkoordinasi dalam hal pengurusan dokumen masyarakat khususnya pada RT dan RW yang dipimpinnya dengan mengeluarkan surat pengantar.

c. Memperlancar Kegiatan

Berdasarkan wawancara terkait adanya isu RT dan RW yang meminta uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Nah kalau ini tidak diperbolehkan sebenarnya kalau uang itu pungli demi kepentingan pribadi, itu jelas menyalahi aturan. Saya belum ada dengar sampai saat ini, karena semua surat pengantar dari RT dan RW itu gratis lah”. (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa surat pengantar dari RT dan RW tidak dipungut biaya, dan jika ada tindakan pungli sangat menyalahi aturan. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Tidak ada namanya uang itu diminta RT atau RW. Cuman, saya rasa begini, jika memang ada. Mungkin itu ibaratnya kayak uang rokok saja. Kan mereka masyarakat kenal ni sama si pak RT dan pak RW nya. Kalau mereka yang ngasih sendiri ke pak RT RW nya ya silahkan aja, tapi kalau si bapak RT dan RW nya yang netapkan misal harus ada 20 ribu atau 10 ribu untuk ngasih surat itu jelas menyalahi aturan. Kalau memang masyarakat keberatan yang melapor ada indikasi seperti itu pasti kami bantu. Tapi sampai sekarang nggak ada yang melapor kayak gitu. Kalau cerita-cerita saya akui pernah juga dengar.” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa tindakan pemberian uang tersebut dilakukan secara sukarela oleh warga karena hingga saat ini tidak ada satupun masyarakat yang keberatan dan melapor. Dan memang benar, bahwasanya terdapat indikasi RT dan RW yang meminta uang kepada masyarakat yang mengeluarkan surat pengantar. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Sebenarnya kemarin saya tanya tetangga, mau ngurus surat tu gimana caranya nah dibilangnya pergi ke pak RT minta surat nanti kasih 20 ribu. Saya nggak tahu ya udah saya kasih gitu aja sama dia yang penting urusannya selesai”. (wawancara Mida, Masyarakat Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 07 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa adanya indikasi isu Kepala RT dan Kepala RW yang meminta uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM. Meskipun hal ini jelas menyalahi aturan, tetapi isu tersebut tidak pernah dilaporkan oleh masyarakat. Akibatnya, pungutan liar oleh Kepala RT dan RW ini menjadi seperti hal yang lumrah oleh masyarakat Desa Lereng.

“Ada saya kasih. Nggak diminta, cuman saya kasih aja untuk beli jajan anaknya. Karna kan kenal juga, waktu dia saya kasih duit tu dia bilang gini, eh apa ini tapi dia ya tetap menerima aja. Mungkin kan dari situ juga dia nyari uang ya. Dulu di desa juga gitu kok”. (wawancara M. Saleh, Masyarakat Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 14 Juni 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa adanya indikasi isu Kepala RT dan Kepala RW menerima uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM memang benar. Meskipun hal ini jelas menyalahi aturan, tetapi isu tersebut tidak pernah dilaporkan oleh masyarakat yang justru menganggap hal tersebut lumrah untuk dilakukan.

Berdasarkan wawancara terkait apakah mengurus SKTM di Desa itu gratis didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Gratis, semua pelayanan di kantor desa gratis. Nggak boleh ada satupun pejabat yang meminta uang untuk kepentingan pribadi kepada masyarakat yang mau mengurus dokumen apapun itu”. (wawancara Sarwan SE, Kepala Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Kades tersebut, maka dapat diketahui bahwa seluruh pelayanan di pemerintahan desa gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekdes sebagai berikut:

“Pelayanan administrasi di desa tanpa ada pungutan biaya. Dalam pelayanan publik mau itu dokumen penduduk atau rekomendasi untuk kecamatan ya tetap aja gratis. ” (wawancara Jumaris, Sekretaris Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Sekdes tersebut, maka dapat diketahui bahwa seluruh dokumen yang diurus pemerintah desa untuk masyarakat tidak dikenakan biaya. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM sebagai berikut:

“Iya. Nggak perlu merasa nggak nyaman atau istilahnya nggak enak gitu dan harus mengerti bahwa memang nggak perlu lagi ada uang meskipun nggak ada yang minta.” (wawancara Nurkanila Fitri, Petugas Pelayanan SKTM Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 05 Maret 2020).

Dari hasil wawancara dengan Petugas Pelayanan SKTM tersebut, maka dapat diketahui bahwa seluruh dokumen yang diurus pemerintah desa untuk masyarakat tidak dikenakan biaya. Indikasi adanya pemberian uang kepada pejabat untuk memperlancar dokumen sebenarnya tidak diperbolehkan demi menjaga birokrasi pelayanan yang bersih. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai berikut:

“Ada saya kasih, 10 ribu. Ya memang nggak minta bapak tu cuman ya saya nggak enak aja. Dia nolak tapi ya biar enak aja lah”. (wawancara Mida, Masyarakat Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 07 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa pengurusan di pemerintah desa tanpa dipungut biaya sepeserpun. Dalam konteks pendapatan desa, jika memang pemerintah desa menerima dana dari masyarakatnya, maka itu dinamakan swadaya dan partisipasi sebagai pendapatan asli desa. Artinya, pemerintah diperkenankan menerima pendapatan desa dari masyarakat, namun sifatnya adalah swadaya dan partisipasi.

“Waktu itu saya kasih surat dari RT tu kan, saya disuruh nunggu. Pas katanya udah siap, pergi saya masuk dekat meja orang Desa tu kebetulan kawan saya. Trus saya tanya, berapa ini? Tapi orang desa bilang bawa aja. Dia cuman nanya untuk apa SKTM, saya bilang aja untuk ngurus Fauzan (anak) bea siswanya. Anak saya sekolah di MTS Negeri 1 Kampar”. (wawancara M. Saleh, Masyarakat Desa Lereng Kecamatan Kuok tanggal 14 Juni 2020).

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa memang pada saat ada masyarakat yang mengurus dokumen tidak dipungut biaya sepeserpun. Pungutan di desa harus dituangkan dalam bentuk Peraturan Desa yang telah dievaluasi oleh Bupati/ Walikota. Namun Undang-Undang Desa tidak menjelaskan lebih lanjut apa maksud pungutan tersebut. Dengan kata lain, pungutan itu harus ada dasar hukumnya. Pemerintah desa tidak dapat begitu saja memungut dana dari masyarakat desa.

C. Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar

Dalam pelaksanaannya, pemerintah desa sudah efektif dalam menjalankan karakteristik organisasi. Hal ini terdiri dari struktur organisasi dan teknologi

organisasi. Struktur organisasi pemerintahan Desa Lereng berpedoman pada Undang-Undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa dan juga Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Teknologi organisasi yang digunakan pemerintah Desa Lereng juga sudah mengikuti perkembangan zaman yaitu penggunaan komputer dan laptop serta pencetakan menggunakan printer.

Karakteristik lingkungan terdiri dari lingkungan internal dan juga lingkungan eksternal. Dari segi lingkungan internal, SKTM memang hanya boleh diurus oleh masyarakat yang tidak mampu secara finansial hal ini bertujuan agar pemohon mendapatkan keringanan biaya. Pada golongan RTM atau rumah tangga miskin, SKTM memang sangat dibutuhkan sebagai salah satu syarat untuk mengurus keringanan biaya ataupun bantuan sosial. Dari segi lingkungan eksternal, baik Desa Lereng maupun desa lain berharap SKTM dapat mencapai manfaat dan tepat sasaran.

Karakteristik pekerja terdiri dari pandangan, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan. Dari segi pandangan, kesulitan pemerintah desa dalam menyeleksi masyarakat khususnya mahasiswa yang benar-benar layak mendapatkan SKTM, hal ini disebabkan karena data jumlah masyarakat miskin yang masih kurang akurat. Dari segi tujuan, tujuan masyarakat mengurus SKTM adalah untuk memperoleh keringanan biaya, bantuan sosial, asuransi kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Dari segi kebutuhan, alasan masyarakat mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) sebagai surat yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan atau Desa yang diperuntukan bagi keluarga yang kurang mampu

dalam masalah finansial agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah baik dibidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Dari segi kemampuan, penyeleksian surat pengantar SKTM yang dilakukan RT dan RW memang dianggap belum efektif sepenuhnya, akan tetapi pemerintah desa tidak bisa berbuat apapun jika memang masyarakat membawa syarat yang lengkap dan tetap harus mengeluarkan SKTM.

Kebijakan dan praktek manajemen terdiri dari perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan. Dari segi perencanaan, beberapa upaya yang dapat dilakukan agar tidak ada lagi masyarakat mampu yang mengurus SKTM adalah diberikan intruksi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang fungsi SKTM yang benar, diberi sanksi, ataupun diberikan tanda dan label agar masyarakat yang mampu merasa malu tanpa adanya diskriminatif, serta diberikan sanksi tegas. Dari segi koordinasi, pihak kepala RT dan kepala RW sebagai jajaran penyelenggara pemerintah desa Lereng, tetap berkoordinasi dalam hal pengurusan dokumen masyarakat khususnya pada RT dan RW yang dipimpinnya dengan mengeluarkan surat pengantar. Dari segi memperlancar kegiatan, terdapat indikasi RT dan RW yang meminta uang kepada masyarakat yang mengeluarkan surat pengantar. Tindakan pemberian uang tersebut dilakukan secara sukarela oleh warga karena hingga saat ini tidak ada satupun masyarakat yang keberatan dan melapor. Seluruh pelayanan di pemerintahan desa gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun.

D. Faktor Yang Menghambat Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar

Adapun dalam pelaksanaannya, faktor yang menghambat efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar dari hasil wawancara diperoleh poin-poin sebagai berikut:

1. Rendahnya kesadaran masyarakat

Rendahnya tingkat partisipatif kesadaran masyarakat dari golongan ekonomi menengah ke atas yang masih menggunakan SKTM untuk mengurus keperluan pribadi. Hasil observasi pada salah seorang mahasiswa asal Kampar mengaku pernah menyalahgunakan uang beasiswa pendidikan tidak mampu miliknya untuk mengganti *handphone* keluaran terbaru.

2. Tidak adanya regulasi teknis tentang sanksi

Hingga saat ini belum ada kebijakan teknis yang mengatur secara rinci terkait pemberian sanksi bagi masyarakat mampu yang mengurus SKTM. Adanya SKTM yang tidak sesuai tujuan dapat menghambat kinerja pembangunan masyarakat di Desa Lereng.

3. Tidak adanya verifikasi data masyarakat tidak mampu oleh Ketua RT dan RW

Ketua RT dan RW dalam menerbitkan surat pengantar hanya didasarkan dari permintaan warga dengan membawa fotocopy KTP dan KK saja. Tidak adanya pendataan terkait pendapatan perbulan, tidak ada pencocokan data masyarakat dengan data RTM (rumah tangga miskin) dari Desa Lereng.

Selain itu masih menerima uang dari warga, sehingga menyebabkan birokrasi pelayanan publik masyarakat terkesan membutuhkan uang.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari segi karakteristik organisasi, pemerintah desa bekerja sesuai tugas dan tanggungjawab dan menggunakan peralatan yang sudah terkomputerisasi akan tetapi SOP pelayanan SKTM masih memiliki waktu pelayanan yang belum jelas. Dari segi karakteristik lingkungan, terdapat pendapat tentang siapa saja masyarakat yang berhak mengurus SKTM. Dari segi karakteristik pekerja, SKTM ditujukan bagi keluarga yang kurang mampu dalam masalah finansial agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah dibidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan dan masyarakat golongan mampu tidak sepatutnya mengurus SKTM. Dari segi kebijakan dan praktek manajemen, adanya indikasi isu Kepala RT dan Kepala RW yang meminta uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM. Meskipun hal ini jelas menyalahi aturan, tetapi isu tersebut tidak pernah dilaporkan oleh masyarakat. Pelayanan administrasi di Desa Lereng tidak dipungut biaya sepeserpun.
2. Faktor yang menghambat efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar terdiri dari rendahnya kesadaran masyarakat, tidak adanya regulasi teknis

tentang sanksi dan tidak adanya verifikasi data masyarakat tidak mampu oleh Ketua RT dan RW.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Masyarakat dari golongan ekonomi menengah ke atas seharusnya lebih berpartisipasi dengan tidak mengurus SKTM bagi kepentingan pribadi seperti mengurus dana bantuan sosial, beasiswa tidak mampu maupun untuk keperluan mendaftarkan anak-anaknya di sekolah. Hal ini ditujukan agar masyarakat yang benar-benar tidak mampu punya kesempatan lebih besar mendapatkan pelayanan di bidang sosial, ekonomi, pendidikan dan kesehatan
2. Untuk mengantisipasi adanya pemberian uang secara sukarela yang dikhawatirkan menjadi budaya birokrasi pelayanan yang menggunakan uang, di setiap rumah RT dan RW yang menjabat harus diberikan stiker himbauan kepada masyarakat untuk tidak memberikan uang ataupun bentuk apapun agar menciptakan birokrasi pelayanan yang bersih.
3. Kepala Desa disarankan untuk saling berkoordinasi dengan Ketua RT dan RW dengan cara memberikan dokumen data RTM yang terbaru, sehingga para masyarakat yang ingin mengurus SKTM harus benar-benar terdaftar sebagai masyarakat yang tidak mampu.
4. Harus ada regulasi teknis terkait para pengurus SKTM ditandai atau rumahnya diberikan label seperti para penerima PKH program

penanggulangan kemiskinan melalui pemberian bantuan tunai kepada keluarga sangat miskin berdasarkan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar SKTM dapat efektif dimiliki dan diajukan oleh masyarakat yang benar-benar tidak mampu.

5. Ketua RT dan RW harus melakukan verifikasi pencocokan data pemohon SKTM dengan data RTM (rumah tangga miskin) dari Desa. Selain itu tidak diperbolehkan meminta dan harus menolak uang pemberian dari masyarakat dalam jumlah berapapun, hal ini dimaksudkan agar serta mewujudkan birokrasi yang bersih dan pelayanan tingkat pemerintahan desa yang efektif.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Atmosudirjo, S. (2010). *Administrasi Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Awang, A. (2010). *Implementasi Pemberdayaan Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J.W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danandjaja, J. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Pusat Bahasa.
- Departemen Sosial Republik Indonesia. (2004). *Informasi Kajian Permasalahan Sosial dan Usaha, Kesejahteraan Sosial*. Jakarta Pusat: Depsos RI
- El-Muhtaj. (2002). *Hak Asasi Manusia dalam Konstitusi Indonesia*. Yogyakarta: Kencana.
- Hadjon, P.M., dkk. (2005). *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T. Hani. (2008). *Manajemen personalia Sumber Daya Manusia. Edisi kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu, S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hessel, N.S. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Lewis, C.W., dan Gilman, S.C. (2005). *The Ethics Chalangge in Public*. San Fransisco: Jossey Bass Press.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Moelong, Lexy, J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ndraha, Taliziduhu. 2011, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid III. Jakarta: Graha Rineka Cipta.
- Pasolong, H.(2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V., dan Sagala, E.J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Robbins, S.P dan Judge, A.T. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rohman, A. (2008). *Modul Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sadjijono. 2008. *Good Governance*. Yogyakarta: Laksbang Leksindo.
- Sarundajang. 2002. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak Lijan. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard, M. (2005). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'e, Kencana Inu. (2011). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Biman Publisher.
- Wibisono, D. (2006). *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Zuliyanti, Sri. 2005. *Pengaruh Pengembangan dan Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Bagian Produksi PT Tri Cahya Purnama*. Skripsi Universitas Negeri Semarang.

Jurnal

- Ade Ilham Rangkuti (2016). *Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kalumbuk Kecamatan Kuranji Kota Padang*. Jurnal Pelayanan Publik Vol. 2, No. 3 Mei 2016.
- Astrid Lavenia Siwu. (2010). *Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Motoling I Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa selatan*. Jurnal UNSRAT, Vol.3, No.2, Desember 2010.
- Candra Pratama. (2013). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu*. Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Volume 1, No. 4 Desember 2013.
- Farid Zaki Yopiannor dan Aditiya Romadhan. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Muara Tuhup Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi, Volume 3, Issue 2 Oktober 2017, 32-37 ISSN 2655-8432.
- Neneng Desiana. (2019). *Analisis Kebijakan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. eJournal Pelayanan Kesehatan 4(2), 677-683.
- Ranny Lendo. (2015). *Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Wuwuk Kecamatan Tareran Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 1, Nomor 1, 1-15, Tahun 2015.
- Suci Ramadhan. (2018). *Aplikasi Pelayanan Surat Menyurat Desa Tanah Putih Berbasis Web*. Jurnal JTII Vol. 3, No. 2 November 2018: 54-60.
- Suprihniati. (2014). *Prosedur Pelayanan Pengguna Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD A. Wahab Sjahranie Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Administrasi Negara 4(2), 1087-1100.
- Weni Indrawati. (2017). *Efektivitas Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Tanggulangin*. eJournal Ilmu Administrasi Negara 4(2), 1087-1100.
- Widya Kurniati Mohi, dan Irmanovika Mahmud. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Ilmu Administrasi Volume 6, Nomor 2 tahun 2018, ISSN 2301-573X.

Dokumentasi

Keputusan Bupati Kampar nomor:100/ TAPEM/ 2014 tentang tata pemerintahan daerah

Peraturan Bupati Kampar Nomor 20 Tahun 2017 Tentang Kewenangan Desa di Kabupaten Kampar

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 tahun 2016 tentang kedudukan dan susunan perangkat daerah provinsi riau

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PDTT) No. 1 Tahun 2015 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa

Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa

Undang-Undang 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 226 ayat (3) tentang pemerintahan daerah

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Kades

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KEPALA DESA LERENG

EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESA LERENG KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR

Identitas Responden

Nama :
 Tempat/ Tanggal Lahir :/.....
 Jabatan : Kepala Desa Lereng
 Jenis Kelamin :
 Usia :
 Hari/ Tanggal Wawancara :/.....

1. Karakteristik organisasi

- a. Apakah menurut Bapak/ Ibu struktur organisasi pemerintah Desa Lereng sudah berjalan efektif? Apakah setiap jabatan sudah melaksanakan tugas sesuai tugas dan tanggungjawabnya?
- b. Apakah petugas yang melayani SKTM menggunakan teknologi pelayanan yang canggih? Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus SKTM sesuai SOP pelayanan di Desa Lereng?

2. Karakteristik lingkungan

- a. Apakah menurut Bapak/ Ibu setiap masyarakat di desa lereng berhak mengurus SKTM?

- b. Apakah menurut Bapak/ Ibu di Desa lain setiap masyarakatnya bebas mengurus SKTM?

3. Karakteristik pekerja

- a. Bagaimana pandangan Bapak/ Ibu terkait masyarakat mampu yang mengurus SKTM?
- b. Apa sebenarnya tujuan masyarakat mengurus SKTM?
- c. Apakah menurut Bapak/ Ibu setiap masyarakat membutuhkan SKTM? Mohon sebutkan alasannya...
- d. Apakah menurut Bapak/ Ibu masyarakat yang berasal dari ekonomi golongan menengah ke atas boleh mengurus SKTM?

4. Kebijakan dan praktek manajemen

- a. Menurut Bapak/ Ibu apa perencanaan yang bisa dibuat, agar tidak ada lagi masyarakat mampu yang mengurus SKTM?
- b. Bagaimana koordinasi Bapak/ Ibu dengan RT dan RW yang tugasnya mengeluarkan surat pengantar SKTM dari RT dan RW?
- c. Apakah menurut Bapak/ Ibu adanya RT dan RW yang meminta uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM itu diperbolehkan? Apakah mengurus SKTM di Desa itu gratis?

Menurut Bapak/ Ibu apa faktor yang menghambat efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar?

Lampiran 2. Pedoman Wawancara Sekdes

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK SEKRETARIS DESA LERENG

EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESA LERENG KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR

Identitas Responden

Nama :
 Tempat/ Tanggal Lahir :/.....
 Jabatan : Sekretaris Desa Lereng
 Jenis Kelamin :
 Usia :
 Hari/ Tanggal Wawancara :/.....

1. Karakteristik organisasi

- a. Apakah menurut Bapak/ Ibu struktur organisasi pemerintah Desa Lereng berjalan efektif? Apakah ada jabatan yang bekerja tidak sesuai tugas dan tanggungjawabnya?
- b. Apakah petugas yang melayani SKTM menggunakan teknologi pelayanan yang canggih? Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus SKTM sesuai SOP pelayanan di Desa Lereng?

2. Karakteristik lingkungan

- a. Apakah menurut Bapak/ Ibu setiap masyarakat di desa lereng berhak mengurus SKTM? Berapa biaya yang dibutuhkan untuk mengurus SKTM?
- b. Apakah menurut Bapak/ Ibu di Desa lain setiap masyarakatnya bebas mengurus SKTM?

3. Karakteristik pekerja

- a. Bagaimana pandangan Bapak/ Ibu terkait masyarakat mampu yang mengurus SKTM?
- b. Apa sebenarnya tujuan masyarakat mengurus SKTM?
- c. Apakah menurut Bapak/ Ibu desa bersikap profesional dengan tetap melayani masyarakat tanpa menanyakan alasan pengurusan SKTM?
- d. Apakah menurut Bapak/ Ibu masyarakat yang berasal dari ekonomi golongan menengah ke atas boleh mengurus SKTM?

4. Kebijakan dan praktek manajemen

- a. Menurut Bapak/ Ibu apa perencanaan yang bisa dibuat, agar tidak ada lagi masyarakat mampu yang mengurus SKTM?
- b. Bagaimana koordinasi Bapak/ Ibu dengan RT dan RW yang tugasnya mengeluarkan surat pengantar SKTM dari RT dan RW?
- c. Apakah menurut Bapak/ Ibu adanya RT dan RW yang meminta uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM itu diperbolehkan? Apakah mengurus SKTM di Desa itu gratis?

Menurut Bapak/ Ibu apa faktor yang menghambat efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar?



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Petugas Pelayanan SKTM

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PETUGAS PELAYANAN SKTM

EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESA LERENG KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR

Identitas Responden

Nama :
 Tempat/ Tanggal Lahir :/.....
 Jabatan : Petugas Pelayanan SKTM /
 Jenis Kelamin :
 Usia :
 Hari/ Tanggal Wawancara :/.....

1. Karakteristik organisasi

- a. Apakah menurut Bapak/ Ibu struktur organisasi pemerintah Desa Lereng berjalan efektif? Apakah ada jabatan yang bekerja tidak sesuai tugas dan tanggungjawabnya?
- b. Apakah Bapak/ Ibu dalam melayani SKTM menggunakan komputer dan printer? Berapa lama waktu yang Bapak/ Ibu habiskan untuk membuat dokumen SKTM masyarakat?

2. Karakteristik lingkungan

- a. Apakah menurut Bapak/ Ibu setiap masyarakat di desa lereng berhak mengurus SKTM? Mohon sebutkan alasannya

- b. Apakah menurut Bapak/ Ibu di Desa lain setiap masyarakatnya bebas mengurus SKTM?

3. Karakteristik pekerja

- a. Bagaimana pandangan Bapak/ Ibu terkait masyarakat mampu yang mengurus SKTM?
- b. Apa sebenarnya tujuan masyarakat mengurus SKTM?
- c. Apakah menurut Bapak/ Ibu desa bersikap profesional dengan tetap melayani masyarakat tanpa menanyakan alasan pengurusan SKTM?
- d. Apakah menurut Bapak/ Ibu masyarakat yang berasal dari ekonomi golongan menengah ke atas boleh mengurus SKTM?

4. Kebijakan dan praktek manajemen

- a. Menurut Bapak/ Ibu apa perencanaan yang bisa dibuat, agar tidak ada lagi masyarakat mampu yang mengurus SKTM?
- b. Bagaimana koordinasi Bapak/ Ibu dengan RT dan RW yang tugasnya mengeluarkan surat pengantar SKTM dari RT dan RW?
- c. Apakah menurut Bapak/ Ibu adanya RT dan RW yang meminta uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM itu diperbolehkan? Apakah mengurus SKTM di Desa itu gratis?

Menurut Bapak/ Ibu apa faktor yang menghambat efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar?