

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

---

---

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN  
SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)  
DI DESA BAGAN MELIBUR KECAMATAN MERBAU  
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

**SKRIPSI**

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

**WIDYA SASMITA**  
**NPM: 187310756**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2022**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Widya Sasmita  
Npm : 187310756  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

Format sistematika dan pembahasan materi bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam ujian skripsi.

Pekanbaru, 24 Juni 2022

Ketua Program Studi

Pembimbing

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**

**Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Widya Sasmita  
NPM : 187310756  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan –ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

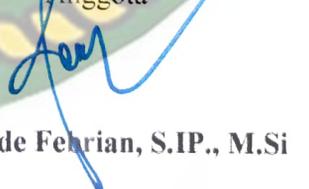
Pekanbaru, 24 Juni 2022

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si

  
Rizky Setiawan, S IP, M Si  
Anggota

  
Dr. Ranggi Ade Febrina, S.IP., M.Si

Mengetahui  
Wakil Dekan I

  
Indra Satri, S.Sos, M.Si

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 87/UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Widya Sasmita  
N P M : 187310756  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Penertiban Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ) Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti .

**Struktur Tim :**

1. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
  2. Riski Setiawan, S.IP., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
  3. Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji
  4. Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si. Sebagai Notulen
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 15 Juni 2022

Dehan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.**

NPK 080102337



**Tembusan Disampaikan Kepada :**

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi .....
4. Arsip -----sk.penguji-----

# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 387 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 15 Juni 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 16 Juni 2022 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Widya Sasmita  
NPM : 187310756  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Penertiban Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ) Desa bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.**  
Nilai Ujian : Angka : " 85.5 " ; Huruf : " A "  
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Riski Setiawan, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
5.	Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 16 Juni 2022

An. Dekan,



**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**

Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Widya Sasmita  
NPM : 187310756  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 24 Juni 2022

An. Tim Penguji  
Sekretaris

Ketua



**Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si**

**Rizky Setiawan, S IP, M Si**

Turut menyetujui

Wakil dekan 1

Prodi ilmu pemerintahan  
Ketua,

**Indra Safu S.Sos.,M.Si**

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**



## DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....	ii
SK PENGUJI UJIAN SKRIPSI .....	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF TUGAS AKHIR .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II     STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan .....	14
1. Teori Ilmu Pemerintahan.....	14
2. Teori Efektivitas.....	21
3. Teori Pelayanan Publik .....	25
4. Teori Sumber Daya Manusia .....	29
5. Teori Manajemen .....	31
6. Teori Pemerintah Desa .....	36
7. Teori Kinerja .....	42

B.	Penelitian Terdahulu .....	51
C.	Kerangka Pikir .....	56
D.	Konsep Operasional .....	57
E.	Operasional Variabel .....	59

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Tipe Penelitian .....	60
B.	Lokasi Penelitian .....	60
C.	Informan Penelitian .....	61
D.	Teknik Penetapan Informan .....	62
E.	Jenis dan Sumber Data .....	63
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	64
G.	Teknik Analisis Data .....	65
H.	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	66
I.	Rencana Sistematika Laporan Hasil Penelitian .....	67

### **BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A.	Sejarah Desa Bagan Melibur .....	69
B.	Sejarah Kecamatan Merbau .....	71
C.	Geografis Kecamatan Merbau .....	72
D.	Pemerintah Kecamatan Merbau .....	75

### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A.	Informan Penelitian .....	76
B.	Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu SKTM di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.....	77
1.	Karakteristik Organisasi .....	77
2.	Karakteristik Lingkungan.....	81
3.	Karakteristik Pekerja .....	84
4.	Kebijakan dan Praktek Manajemen .....	91

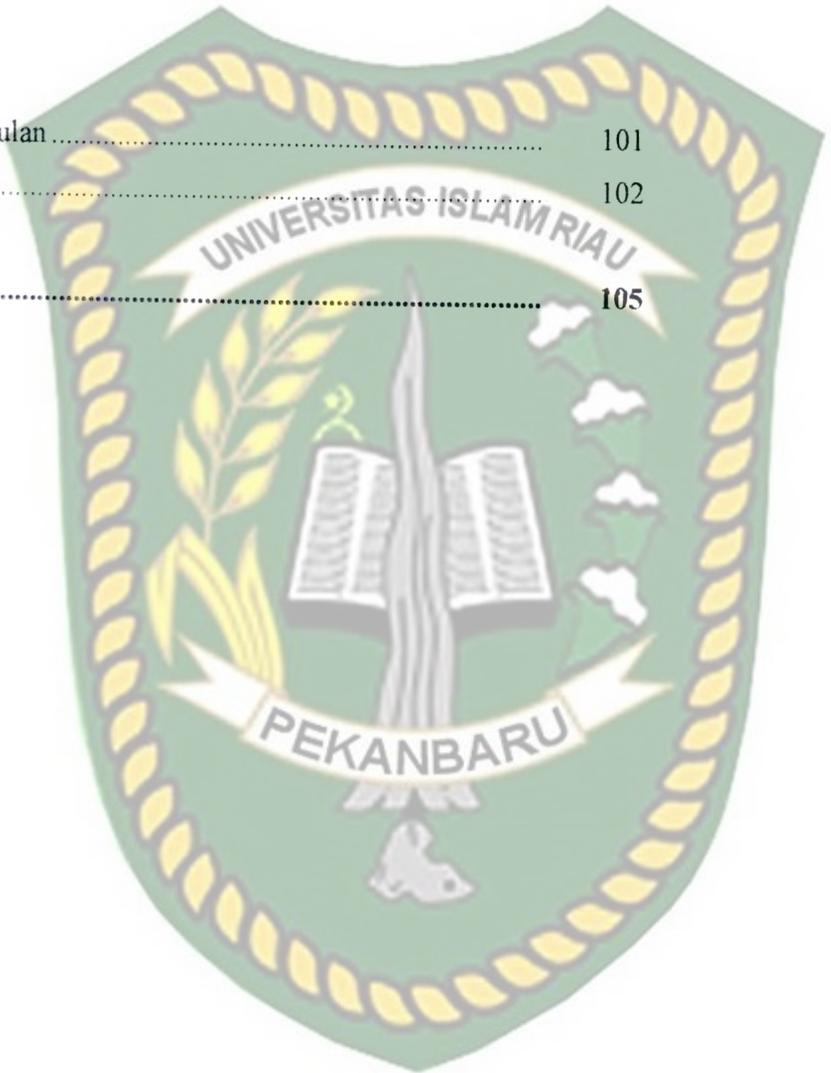


C. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu SKTM di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti .....	99
--	----

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
-----------------------------	------------



**Pertastakan Universitas Islam Riau**

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Tiada kata dan ucapan yang bisa penulis ucapkan selain puji dan rasa syukur yang sedalam-dalamnya penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat dan Hidayah-nyalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar. Mudah-mudahan ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan bisa bermanfaat bagi diri penulis, keluarga serta masyarakat dan semoga di ridhoi oleh Allah SWT. Sholawat beserta salam semoga tetap selalu tercurahkan buat junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang-orang yang istiqomah dijalan islam.

Dan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yaitu dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya atas segala dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. H. Syafrinaldi SH. MCL. Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau ini.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, S.Ag., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Ip selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak memberikan nasehat serta ilmu pengetahuan selama masa studi.
4. Ibu Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing penulis sekaligus Dosen Ilmu Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan Skripsi ini. Serta beliau menjadi inspirasi bagi penulis selama perkuliahan penulis sampai dengan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau atas segenap ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi amalan bagi Bapak dan Ibu Dosen semua serta menjadi ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh Staf, Karyawan/ti Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Skripsi ini.

7. Saya ucapkan terimakasih terkhusus dan teristimewa buat keluarga tercinta, Ayahanda yang saya cintai Bapak Musrizal dan Ibunda Tercinta Ibu Junaina juga adik-adik Dheza Sasmita dan Rinaldy Syahputra yang dengan pengertian dan kesabarannya senantiasa mendoakan, memberikan inspirasi, semangat, dukungan, support, serta bantuan untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

8. Kepada teman saya Soharido, Ajeng, dan Dea yang telah memberi support dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih atas semuanya, semoga kita selalu berada dalam lindungan Allah SWT dan sukses dimasa depan, Amin Ya Robbal'amin.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Hal ini karena keterbatasan waktu dan kesempatan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari Bapak/ibu Dosen selaku pembimbing dan penguji.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Pekanbaru, 24 Juni 2022

Penulis

  
Widya Sasmita

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Jenis Pelayanan di Kantor Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.....	4
I.2 : Jumlah Penduduk di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 s/d 2020.....	6
I.3 : Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 s/d 2020.....	7
I.4 : Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 s/d 2020.....	8
II.1 : Kajian Tentang Penelitian Terdahulu.....	51
II.2 : Operasional Variabel Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.....	59
III.1 : Key Informan dan Informan Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.....	62
III.2 : Tabel Jadwal Kegiatan Penelitian.....	66
IV.1 : Tabel Luas Wilayah dan Kependudukan Kecamatan Merbau .....	72
V.1 : Tabel Luas Wilayah dan Kependudukan Kecamatan Merbau.....	76

V.2 : Tabel Luas Wilayah dan Kependudukan Kecamatan Merbau..... 77

V.3 : Tabel Luas Wilayah dan Kependudukan Kecamatan Merbau..... 78



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

- II.1 : Kerangka Pikir Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti ..... 56

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

Dokumen ini adalah Arsip Milik :



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	: Pedoman Wawancara untuk Masyarakat Desa Bagan Melibur.....	111
2	: Pedoman Wawancara untuk Pemerintah Desa Bagan Melibur ....	112
3	: Dokumentasi Foto Hasil Observasi Penelitian Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.....	128
4	: SKTM Milik Salah Satu Masyarakat Desa Bagan Melibur .....	134
5	: Surat Tanda Telah Melaksanakan Penelitian di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.....	135
6	: Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau .....	136
7	: Surat Rekomendasi Pemerintah Provinsi Riau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Terpadu Satu Pintu.....	137
8	: Surat Riset .....	138
9	: Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi .....	139
10	: Sertifikat Bimbingan Baca Qur'an UIR .....	140
11	: Matrik Revisi Skripsi.....	141

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumentasi ini adalah Aset Perpustakaan



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Komprehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widya Sasmita  
NPM : 187310756  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti

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 administrasi, 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 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, 24 Juni 2022

Yang Menyatakan



Widya Sasmita

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESAN BAGAN MELIBUR KECAMATAN MERBAU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

## **ABSTRAK**

**Widya Sasmita**  
**NPM: 187310756**

Efektivitas, merupakan suatu keadaan tercapainya sebuah tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas mengurus, membantu, memberikan layanan berupa jasa dan fasilitas layanan. Pemerintah Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti menyelenggarakan pelayanan, salah satu bentuk pelayanannya adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang digunakan sebagai salah satu syarat dalam permohonan keringanan biaya dalam bidang pendidikan, kesehatan, hukum dan bantuan sosial lainnya. Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan pelayanan penerbitan yang paling banyak di urus oleh masyarakat Desa Bagan Melibur pada tahun 2020. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun permasalahan dalam Skripsi ini yaitu Bagaimana Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dan untuk mengetahui apa saja faktor yang menjadi penghambat efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Jenis penelitian dalam penulisan Skripsi ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif yang mana menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis, ucapan lisan orang-orang serta perilaku yang dapat diamati oleh penulis. Pendekatan kualitatif memiliki karakteristik alami (Natural serfing) sebagai suatu survey data langsung deskriptif, proses lebih dipentingkan dari hasil. Hasil penelitian masih ditemukan adanya penerimaan uang tanda terimakasih dan serta masih adanya masyarakat mampu yang mengurus SKTM serta tidak adanya papan alur proses pelayanan. Hambatan sarana dan prasarana belum memadai serta kebijakan dan persyaratan masih bersifat umum. Saran untuk sarana dan prasarana yang belum memadai agar dapat mengembangkan sistem pelayanan melalui pelayanan online sehingga lebih dapat menghemat waktu, penggunaan tempat serta dapat menyebarkan informasi lebih luas. Untuk kebijakan dan persyaratan yang masih bersifat umum dan mengantisipasi adanya masyarakat mampu yang mengurus maka disarankan untuk menambah persyaratan dokumentasi rumah.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Penerbitan SKTM Desa Bagan Melibur

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI DESAN BAGAN MELIBUR KECAMATAN MERBAU KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

## ABSTRACT

Widya Sasmita  
NPM: 187310756

Effectiveness, is a state of achieving an expected or desired goal through the completion of work in accordance with a predetermined plan. Service is a series of activities to take care of, help, provide services in the form of services and service facilities. Bagan Melibur Village Government, Merbau District, Meranti Islands Regency, organizes services, one form of service is the issuance of a Certificate of Inadequacy (SKTM) which is used as one of the conditions in the application for fee waivers in the fields of education, health, law and other social assistance. Certificate of Inadequacy is the most widely managed publishing service by the people of Bagan Melibur Village in 2020. The purpose of this study is to find out the effectiveness of the issuance of Certificates of Inadequacy (SKTM) in Bagan Melibur Village, Merbau District, Meranti Islands Regency. To find out the factors that inhibit the effectiveness of the Service of Certificate of Inadequacy (SKTM) in Bagan Melibur Village, Merbau District, Meranti Islands Regency. The problem in this Thesis is How the Effectiveness of The Service of Issuing Certificates of Inadequacy (SKTM) in Bagan Melibur Village, Merbau District, Meranti Islands Regency and to find out what are the factors that inhibit the effectiveness of the Service of Certificate of Inadequacy (SKTM) in Bagan Melibur Village, Merbau District, Meranti Islands Regency. This type of research in thesis writing is to use a skinned approach that produces descriptive data in the form of written words, people's oral speech and behavior that can be observed by the author. Qualitative approach has natural characteristics (Natural serfing) as a survey of descriptive direct data, the process is more important than the results. The results of the study still found the receipt of gratitude money and and there are still able people who take care of SKTM and the absence of service process flow boards. Barriers to facilities and infrastructure are inadequate and policies and requirements are still general. Advice for inadequate facilities and infrastructure in order to develop a service system through online services so that it can save time, use of places and can spread information more widely For policies and requirements that are still general in nature and anticipate the existence of a capable community that takes care of it, it is recommended to increase the requirements of home documentation.

Keywords: Effectiveness, Service, Issuance of SKTM Bagan Melibur Village

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 Alinea 4 yang dikatakan: “Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial,...”. Berdasarkan pembukaan UUD NKRI 1945 tersebut jelas bahwa pemerintah pada umumnya menggerakkan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan.

Pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas mengurus, membantu, memberikan layanan berupa jasa dan fasilitas layanan. Dilaksanakan oleh seseorang maupun sekelompok orang yang disebut sebagai pelayan dan penerima layanan adalah perseorangan maupun juga sekelompok orang. Instansi Pemerintahan dalam hal ini adalah pihak pemberi pelayanan, wujud dari usaha pemenuhan hak serta kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan dan dalam rangka penyelenggaraan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang ramah-tamah, disiplin waktu, dan memberikan layanan sesuai kebutuhan berdasarkan aturan maupun SOP yang telah ditetapkan terkait pelaksanaan pelayanan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menjadi landasan hubungan kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Antara lain bertalian erat dengan cara pembagian urusan penyelenggaraan pemerintahan atau cara menentukan urusan rumah tangga daerah. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Aparatur pemerintahan memiliki fungsi dan tugas sebagai pengayom dan pelayan masyarakat. Terlebih sangat dibutuhkan pada masa new normal seperti saat ini. Penerapan otonomi daerah untuk menciptakan kemajuan dan kesejahteraan daerah tentunya begitu memerlukan peran pemerintah daerah secara optimal.

Desa merupakan instansi pemerintahan yang berhubungan secara langsung dan sangat dekat dengan masyarakat, hal ini membuat desa berperan sebagai sumber pemberi pelayanan terdekat kepada sasaran pelayanan. Sehingga pemerintah desa harus mampu menjadi tempat penampungan aspirasi, membantu mewujudkan dan menjadi wadah penyaluran aspirasi dari masyarakat serta menjadi penyambung program pemerintah untuk dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat dengan mensosialisasikannya. Pemberian kesempatan, peningkatan kemampuan dan pemberian wewenang secara tugas pokok dan fungsinya menjadi penentu baik atau buruknya kinerja pemerintah desa, oleh sebab itu pemerintah desa membutuhkan kemampuan atau keahlian untuk motivasi kinerjanya dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintah secara efektif dan efisien, perlu adanya kesatuan berbentuk kerjasama yang sesuai dengan *standar operasional procedure* sehingga pelayanan yang baik dapat terwujud dan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin baik. Mulai dari perwujudan otonomi, kebebasan berdasar dalam membuat kebijakan pengalokasian sumber daya secara tepat, pedoman pelayanan, tujuan, anggaran, serta sasaran kerja yang jelas, terukur dan terarah.

Disebutkan dalam 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 tentang aturan pelaksanaan Undang-Undang tersebut diatur pelaksanaannya dalam PP Nomor 43 Tahun 2014 yang menjelaskan tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa , serta Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah tertinggal transmigrasi (PDPT) N0. 1 Tahun 2015 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala desa dibidang pelayanan dasar. Berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 8 Tahun 2017 Paragraf 3 Pasal 28 menyatakan bahwa tugas pemerintah desa diantaranya adalah memberikan pelayan publik bagi masyarakat.

Adapun bentuk pelayanan tersebut sebagaimana tabel berikut:

**Tabel I.1 Jenis Pelayanan di Kantor Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Jumlah Masyarakat Mengurus Tahun 2020
1	Surat persyaratan pengantar nikah	Fotocopy KTP, Fotocopy KK, Fotocopy Akta Kelahiran, Surat Pernyataan belum pernah menikah materai 10000, surat keterangan jenis kelamin, surat pengantar nikah (N1), Pas photo 3 x 4 : 1 lembar, Materai 10000 2 lembar	47
2	Surat Pengantar Pembuatan Akte Kelahiran	Fotocopy KTP Ayah dan Ibu, Surat nikah orangtua legalisir, surat keterangan lahir asli, Surat keterangan penduduk, saksi dua (2) orang.	85
3	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	Fotocopy KTP/KK, Surat keterangan aktif belajar dari instansi pendidikan untuk pelajar dan mahasiswa.	135
4	Layanan Informasi/Data Desa	Surat kepentingan atau perizinan dari lembaga lain.	45
5	Surat pengantar permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK)	Fotocopy surat nikah anak dan orangtua, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), KK Asli Orangtua, Ijazah Terakhir, Surat Keterangan Penduduk.	77
7	Surat Pindah	Fotocopy Kartu Keluarga (KK), Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Photo 3 x 4 : 2 lembar, Kartu Keluarga (KK) asli (jika pisah KK), Surat Keterangan Pindah dari Desa	35

*Sumber: Dokumen Desa Bagan Melibur 2021*

Dari tabel tersebut dapat dilihat jenis pelayanan serta jumlah masyarakat yang mengurus pada tahun 2020 di Kantor Desa Bagan Melibur yaitu terdapat Pelayanan serta jumlah masyarakat yang mengurus pada tahun 2020 diantaranya Persyaratan Pengantar Nikah sebanyak 47 orang yang mengurus, Akte Kelahiran sebanyak 85 orang yang mengurus, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sebanyak 135 orang yang mengurus, Layanan Informasi/Data Desa sebanyak 45 orang yang mengurus, Surat Pengantar Permohonan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 77 orang yang mengurus, dan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah sebanyak 35 orang yang mengurus.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan pelayanan penerbitan yang paling banyak di urus oleh masyarakat Desa Bagan Melibur pada tahun 2020. Pemerintah Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti menyelenggarakan pelayanan untuk masyarakat desa yang salah satu bentuk pelayanannya adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). SKTM ini sasarannya adalah untuk masyarakat tidak mampu dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan dalam mengurus permohonan keringanan biaya baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, hukum maupun bantuan sosial lainnya. Pengurusan SKTM adalah tidak dikenakan biaya. Dengan menggunakan SOP pelayanan mengikuti SOP Kecamatan Merbau, dengan waktu pelayanan penerbitan SKTM dalam waktu 45 menit sudah siap dan maksimal dikerjakan dalam waktu satu (1) hari kerja.

Dengan banyak jumlah penduduk sebagaimana pada tabel berikut ini:

**Tabel I.2 Jumlah Penduduk di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 s/d 2020**

No	Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	2016	976	911	1.887
2	2017	-	-	-
3	2018	987	924	1.911
4	2019	993	930	1923
5	2020	1.095	1.032	2.127

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Kepulauan Meranti 2016-2020*

Dari tabel tersebut diketahui jumlah penduduk di Desa Bagan Melibur pada tahun 2016 terdapat 976 orang laki-laki dan 911 orang perempuan, berjumlah 1.887 orang penduduk. Pada tahun 2017 tidak ada arsip data jumlah penduduk di Desa Bagan Melibur. Kemudian pada tahun 2018 meningkat menjadi 987 orang laki-laki dan 924 perempuan, berjumlah 1.911 orang Penduduk. Pada tahun 2019 terdapat sebanyak 993 orang laki-laki dan 930 orang perempuan, berjumlah 1.923 orang penduduk. Dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 1.095 orang laki-laki dan 1.032 orang perempuan, berjumlah 2.127 penduduk.

Berikut data jumlah pemohon SKTM di Desa Bagan Melibur pada tabel dibawah ini:

**Tabel I.3 Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 s/d 2020**

No	Tahun	Jumlah Pemohon
1	2016	85
2	2017	97
3	2018	115
4	2019	120
5	2020	135
Total		552

*Sumber: Dokumen Desa Bagan Melibur 2021*

Dari tabel tersebut diketahui jumlah pemohon pada tahun 2016 terdapat 85 pemohon SKTM, meningkat pada tahun 2017 menjadi 97 pemohon, bertambah peningkatan di tahun 2018 menjadi 115 pemohon, kemudian pada tahun 2019 naik menjadi 120 pemohon, tahun 2020 semakin meningkat menjadi 135 pemohon SKTM.

**Tabel I.4 Jumlah Rumah Tangga Miskin (RTM) di Kantor Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 s/d 2020**

No	Tahun	Jumlah RTM
1	2016	Arsip Tidak Ada
2	2017	Arsip Tidak Ada
3	2018	Arsip Tidak Ada
4	2019	Arsip Tidak Ada
5	2020	614
Total		614

*Sumber: Dokumen Desa Bagan Melibur 2021*

Dari tabel 1.4 tersebut, diketahui pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019 arsip data RTM di Kantor Desa Bagan Melibur tidak ada, dan hanya ada arsip data RTM pada tahun 2020 sebanyak 614 RTM.

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
14. Kepemilikan beberapa aset

Sebuah rumah tangga dapat dikatakan miskin apabila memenuhi tujuh dari empat belas aspek tersebut.

Berdasarkan surat Keputusan Menteri Sosial RI No.146/HUK/2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu ditetapkan bahwa kategori orang tidak mampu dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok yaitu teregister dan belum teregister.

A. Orang Tidak Mampu Teregister

1. Tidak mempunyai sumber mata pencaharian dan/atau mempunyai sumber pencaharian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar.
2. Mempunyai pengeluaran sebagian besar digunakan untuk memenuhi konsumsi makanan pokok dengan sangat sederhana.
3. Tidak mampu atau mengalami kesulitan untuk berobat ke tenaga medis, kecuali Puskesmas atau yang disubsidi Pemerintah.
4. Tidak mampu membeli pakaian satu kali dalam satu tahun untuk setiap anggota rumah tangga.
5. Mempunyai kemampuan hanya menyekolahkan anaknya sampai jenjang pendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama.
6. Mempunyai dinding rumah terbuat dari bambu/kayu/tembok/ dengan kondisi tidak baik/kualitas rendah, termasuk tembok tidak diplester.
7. Kondisi lantai terbuat dari tanah atau kayu/semen/keramik dengan kondisi tidak baik/kualitas rendah.

8. Atap terbuat dari ijuk/rumbia atau genteng/seng/asbes dengan kondisi tidak baik/kualitas rendah.
9. Mempunyai penerangan bangunan tempat tinggal bukan dari listrik atau listrik tanpa meteran.
10. Luas lantai rumah kecil kurang dari 8 meter persegi/orang.
11. Mempunyai sumber air minum berasal dari sumur atau mata air tak terlindung/air/sungai/air hujan/lainnya.

#### B. Orang Tidak Mampu Belum Teregister

1. Gelandangan;
2. Pengemis;
3. Perseorangan dari Komunitas Adat Terpencil;
4. Perempuan Rawan Sosial Ekonomi;
5. Korban Tidak Kekerasan;
6. Pekerja Migran Bermasalah Sosial;
7. Masyarakat Miskin akibat bencana alam dan sosial pasca tanggap darurat sampai dengan 1 (satu) tahun setelah kejadian bencana;
8. Perseorangan penerima manfaat Lembaga Kesejahteraan Sosial;
9. Penghuni Rumah Tahanan/Lembaga Pemasyarakatan;
10. Penderita Thalassaemia Mayor; dan

## 11. Penderita Kejadian Ikutan Paska Imunisasi (KIPI).

Berdasarkan hasil observasi dari beberapa sumber, muncul suatu fenomena yang mengindikasikan bahwa terdapat beberapa ketidaksesuaian dalam pengurusan pelayanan penerbitan SKTM di Desa Bagan Melibur yang ditemukan sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan penerbitan SKTM masih umum sehingga tidak dapat menggambarkan secara spesifik masyarakat yang tidak mampu serta benar-benar berhak mendapatkan pelayanan penerbitan SKTM.
2. Tidak adanya papan alur proses prosedur pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu, yang dapat mempermudah masyarakat mengetahui alur proses yang ada.
3. Perihal pemeriksaan berkas pemohon dan setiap pemohon mengeluarkan biaya sebesar Rp. 10.000,- sampai dengan 20.000,- padahal hal ini termasuk dalam bentuk pungutan liar terhadap masyarakat karena seharusnya biaya pengurusan SKTM ini adalah tidak dikenakan biaya.
4. Prasarana yang tersedia masih mengalami kendala diantaranya ruang tunggu yang sering kali dijadikan sebagai ruang rapat sehingga masyarakat yang mengurus harus menunggu diparkiran maupun diteras kantor desa.
5. Ketidaksesuaian waktu pengurusan seharusnya sesuai SOP hanya 45 menit atau maksimal 1 hari kerja, namun diselesaikan hingga berhari-hari dengan alasan pemerintah desa terkait sedang tidak di tempat.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan penulis paparkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti ?
2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti ?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut:

- a. Secara teoritis penelitian ini menjadi salah satu diantara bahan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dibidang ilmu pemerintahan terkhusus dalam bentuk pelayanan di tingkat desa.

- b. Secara praktis tulisan ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pemerintah desa terkhususnya bagi pemerintah Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya dalam wujud pelayanan kepada masyarakat.
- c. Secara akademis dapat serta dijadikan bahan referensi dan juga menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya dimasa mendatang.



## BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

### A. Studi Kepustakaan

Sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini maka sangat dibutuhkan sebuah landasan teori yang relevan antara masalah dengan kenyataan yang ditemukan di lapangan untuk bisa diuji kebenarannya sebagai atas permasalahan. Berikut ini dijelaskan beberapa teori yang relevan dengan masalah pokok untuk dapat ditemukan jalan keluarnya.

#### 1. Teori Ilmu Pemerintahan.

Menurut Syafiie (2010:20) Ilmu Pemerintahan merupakan suatu ilmu juga seni. Seni yang dimaksud merupakan sebuah perumpamaan karena banyak pemimpin pemerintahan tanpa melalui pendidikan pemerintahan mampu berkiat dengan kharismatik untuk menjalankan pemerintahan. Sedangkan ilmu adalah syarat-syarat yang bisa dipelajari serta diajarkan, ada objeknya, sifatnya yang universal, sistematis juga spesifik. Sehingga ilmu pemerintahan mempunyai arti sebuah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan kepengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi dalam pemerintahan yang baik dan benar.

Menurut Musanef dalam Syafiie (2007:32) ilmu pemerintahan dapat di definisikan sebagai berikut:

- a. Sebuah ilmu yang dapat menguasai juga memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian

kedalam dan antara hubungan dinas-dinas itu bersama masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas tersebut.

- b. Sebuah ilmu yang menyelidiki bagaimana cara mencari orang terbaik dalam setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi, maupun pengawasan kedalam atau keluar.
- c. Sebuah ilmu yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintahan dengan yang diperintah dapat diatur sedemikian rupa supaya tidak terjadi pertentangan pihak yang lain dan mengusahakan agar dapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif juga efisiensi dalam sebuah pemerintahan.
- d. Ilmu yang ditetapkan dan mengadakan penyelidikan terhadap dinas umum dalam artian yang luas baik terhadap susunannya maupun organisasi atau alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga didapatkan metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya agar tercapai tujuan negara.

Menurut Sumaryadi dalam Rauf (2017:224) secara umum pemerintah dapat didefinisikan sebagai organisasi yang otoritas dalam memerintah dari sebuah unit politik. Kekuasaan bagi yang memerintah suatu masyarakat (politik Will), aparatur merupakan badan sebuah pemerintahan yang memiliki fungsi dalam menjalankan kekuasaan. Kekuasaan untuk membuat peraturan perundang-undangan dalam menangani sebuah perselisihan dan membicarakan putusan administrasi dengan monopoli atas suatu kekuasaan yang dianggap sah.

Tugas Sebuah Pemerintahan menurut Kaufman dalam Thoha (2003:71) adalah untuk melayani juga mengatur masyarakat. Tugas pelayanan yaitu lebih menekankan terhadap upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik serta memberikan kepuasan terhadap publik, sedangkan tugas dalam mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi suatu jabatan dalam birokrasi.

Menurut Suwaryo (2021:23) Pemerintah sebagai sebuah lembaga dan proses sebenarnya sudah diselenggarakan sejak ribuan tahun yang silam. Umat manusia sudah biasa berpemerintahan, terjadi interaksi antara yang memerintah dengan yang diperintah dengan berbagai cara serta bentuknya disesuaikan dengan situasi juga kondisi yang ada pada waktu itu. Kondisi ekonomi yang mewarnai bentuk serta cara dalam memerintah.

Menurut Munaf (2016:47) Pemerintahan dalam paradigma lama mempunyai objek material Negara sehingga pemerintah berorientasi terhadap kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya yaitu masyarakat dalam suatu pemerintahan/negara. Menurut Bevir dalam Wasistiono (2015:87) menjelaskan bahwa pemerintah adalah cara untuk memerintah entitas tertentu pada saat tertentu pula dan kata pemerintah merujuk kepada metode tertentu, tujuan serta tingkatan pengendalian terhadap masyarakat oleh negara.

Menurut Maulidiah (2014:1) Bahwa Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (keabsahan) dari rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan (kekuasaan negara) pada suatu negara, serta dilengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara. Oleh sebab itu penyelenggaraan pemerintahan tidak lain yaitu menjalankan fungsi legislatif, fungsi eksekutif dan fungsi yudikatif sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Menurut Syafiie (2013:4) Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Yang berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu ada yang memerintah yang memiliki kewenangan dan yang diperintah yang memiliki kepatuhan akan sebuah keharusan. Setelah ditambah awalan '*pe*' menjadi pemerintah yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah. Setelah ditambah lagi akhiran '*an*' menjadi pemerintahan. Berarti perbuatan, cara, hal maupun urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Menurut Awang dan Wijaya (2012:6) pemerintahan adalah sebuah badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan publik serta gerakan kekuasaan eksekutif, politik dan berdaulat melalui adat istiadat, institusi dan hukum dalam sebuah negara. Kemudian Menurut Syaukani (2012:233) pemerintah dalam arti luas menyangkut kekuasaan juga kewenangan dalam bidang legislatif, eksekutif, yudikatif.

Menurut Nawawi (2013:17) secara normatif, keberadaan pemerintah merupakan salah satu unsur dari tiga unsur penting berdirinya suatu negara modern, disamping rakyat dan wilayah. Oleh rakyat yang bersangkutan, sebuah organisasi pemerintahan diberikan kekuasaan (*power*) untuk menjalankan pemerintahannya guna melayani kepentingan rakyat sebagai salah satu dari tugas pokoknya. Dalam menjalankan tugas tersebut suatu pemerintahan harus mendasarkan pada peraturan perundangan yang berlaku agar tercapai ketertiban pada proses pelaksanaannya. Inilah yang merupakan salah satu ciri sebuah organisasi pemerintahan tradisional yang acuannya bukan *rule of law* tetapi pada sebuah kekuasaan atau kekuatan.

Suryaningrat (2002:2) mengatakan Pemerintah adalah perbuatan atau cara dalam urusan pemerintah, pemerintahan yang adil dan pemerintahan yang demokrasi. Kemudian menurut Sarundajang (2002:25) menyebutkan bahwa Pemerintah sebagai suatu sub komponen geografis sebuah negara yang berdaulat, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan umum pada suatu wilayah tertentu, Pemerintah memiliki semua maupun sebagian besar ciri-ciri: wilayah yang dibatasi, sebuah populasi, suatu organisasi berkelanjutan, otoritas untuk melaksanakan pemerintahan umum serta pembangunan, membuat peraturan-peraturan daerah serta menagih pajak restribusi, disamping hal-hal lain sebagai kewenangan yang dilimpahkan oleh Pemerintah di atasnya.

Menurut Kansil (2003:189) agar ketatalaksanaan tugas-tugas pemerintah bisa terselenggara dengan baik maka diperlukan perhatian terhadap asas-asas yang menjadi landasan juga pedoman pengaturannya yaitu:

- a. Didasarkan pada kebijaksanaan yang berlaku;
- b. Kejelasan wewenang, tugas serta tanggungjawab setiap aparatur yang terlibat;
- c. Prinsip Koordinasi
- d. Dikomunikasikan oleh semua pihak yang berkepentingan;
- e. Kesederhanaan atau tidak berbelit-belit;

Menurut Ndraha (2000:78-79), pemerintah memiliki dua fungsi dasar, yaitu:

- a. Fungsi primer atau fungsi pelayanan;
- b. dan fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan.
  1. Fungsi primer, yaitu fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil, serta layanan birokrasi.
  2. Sementara fungsi sekunder sebagai provider kebutuhan serta tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya (*powerless*) termasuk juga penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

Fungsi primer secara terus-menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintahkan. Artinya semakin berdaya masyarakat semakin meningkat pula fungsi primer pemerintah. Sebaliknya, fungsi sekunder

berhubungan negatif dengan tingkat keberdayaan yang diperintahkan. Maknanya semakin berdaya masyarakat maka semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah dari *rowing* (pengaturan) ke *steering* (pengendalian).

Fungsi sekunder secara perlahan-lahan dapat diserahkan pada masyarakat untuk dipenuhi sendiri. Pemerintah berkewajiban secara terus-menerus berupaya memberdayakan masyarakat agar meningkatkan keberdayaannya sehingga pada gilirannya masyarakat memiliki kemampuan untuk melayani dirinya sendiri atau memenuhi kebutuhannya secara mandiri terlepas dari campur tangan pemerintah.

Menurut Davay (dalam Wasistiono 2007:53) pemerintah secara umum mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyedia layanan;
- b. Pengaturan;
- c. Pembangunan;
- d. Perwakilan;
- e. Koordinasi dan perencanaan.

Ada 4 (empat) fungsi pemerintahan menurut Davay dan Betrand (Dalam Wasistiono (2007:53) yaitu:

- a. Membuat Hukum;
- b. Menegakkan;
- c. Pelayanan Publik;
- d. Pendorong Perubahan Sosial.

Menurut Prof.Mac Iver dalam Syafiie (2007:45) mengartikan bahwa pemerintahan itu adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang memiliki

kekuasaan (government is the organization of men under authority). Bila diterima menjadi suatu disiplin ilmu yang berdiri sendiri.

Kemudian menurut Ndraha (2011:5) Pemerintahan adalah sebuah multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik serta layanan civil. Tuntutan yang diperintah berdasarkan pada berbagai posisi yang dipegangnya, diantaranya yaitu sebagai sovereign, sebagi pelanggan, konsumen, yang tidak berdaya dan lain sebagainya.

Teori-teori pemerintahan yang disebutkan diatas diterangkan jelas dalam Kitab Suci Al-Qur'an dalam Syafie (2013:12) menjelaskan bahwa definisi Pemerintahan adalah segolongan umat yang mengajak kepada kebaikan, mengajak kepada kebenaran, melarang dari buruk, itulah orang yang beruntung.

## 2. Teori Efektivitas

Menurut Budi Setiadi, et.al. (2021:34) Kata Efektif berasal dari bahasa inggris effective yang artinya berhasil, sesuatu dilakukan berhasil dengan baik. Konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor didalam maupun luar sebuah organisasi. Efektivitas juga bisa diartikan sebagai ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

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. dapat mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing-masing karyawan dapat tepat mencapai sasaran yang dikehendaki.

Menurut Handoko (2003:7) mengemukakan bahwa “efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat maupun peralatan yang tepat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati secara bersama, serta tingkat pencapaian sasaran itulah yang menunjukkan tingkat efektivitas”, berdasarkan pada pernyataan tersebut diketahui 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 merupakan suatu pemanfaatan sumber daya, sarana juga prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya guna menghasilkan sejumlah barang atas suatu jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan suatu keberhasilan dari segi tercapai maupun tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran yang telah ditetapkan berarti makin tinggi efektivitasnya.

Marwansyah (2014:91) menambahkan efektivitas dalam sebuah organisasi baik swasta maupun pemerintah sasarannya adalah tertuju pada proses pelaksanaan serta tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri. Kegiatan yang dimaksud adalah suatu usaha yang memberikan

manfaat sebesar-besarnya bagi organisasi tersebut. Istilah efektif ( effective) dan (efficien) adalah istilah yang saling berkaitan dan patut dihayati dalam upaya untuk mencapai tujuan sebuah organisasi. Pada prinsipnya efektivitas individu para anggota dalam melaksanakan tugas adalah sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan definisi yang dinyatakan oleh para ahli pada uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa efektifitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara baik dan benar dalam mencapai tujuan serta sasaran yang sudah direncanakan.

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

- 1) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi 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 efektifitas, 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. Teori Pelayanan Publik

Menurut Maulidiah (2014:26) Pada hakekatnya pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakatnya (pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana pendidikan dan sarana kesehatan, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan sarana perekonomian, kebutuhan masyarakat akan sarana dan prasarana pertanian, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertib dan tentram dan segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan masyarakat dalam suatu negara.

Oleh karena itu, menurut Maulidiah (2014:26) secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik tersebut terbagi menjadi 2 bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan dalam “arti yang sempit” Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintahan. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

Menurut Hamjah Bonso\* & Busyairi Ahmad (2021:9) Orientasi pelayanan mengartikan pada sebuah kualitas birokrasi yang dimanfaatkan untuk

penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pelayanan yang baik dapat dilihat dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi, sehingga secara efektif dapat didayagunakan untuk melayani kepentingan pelayanan. Idealnya, segenap kemampuan serta sumber daya yang dimiliki oleh birokrasi (pemerintahan) dikonsentrasikan dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan itu sendiri.

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

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

Menurut Rohman (2008:03) pelayanan publik (*public service*) adalah sebuah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintah pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta kelengkapan kelembagaannya.

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

yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Hessel (2007:312) menambahkan dalam penyelenggaraan sebuah pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik terhadap 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 serta berbagai pungutan lainnya.

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.

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 sindirin atau untaian kata lainnya semacam 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 kebijakanoperasional 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. Teori Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan jumlah keseluruhan dari penduduk yang memiliki potensi untuk dijadikan sebagai sebuah kekuatan dalam usaha meningkatkan kualitas perkembangan suatu daerah atau sebuah wilayah tertentu.

Menurut Nainggolan (2021:18) Secara sederhana sumber daya manusia bisa diartikan sebagai seluruh penduduk yang berada pada suatu wilayah atau tempat dengan beberapa ciri-ciri demografis dan sosial ekonomis. Sumber daya manusia merupakan semua potensi yang berhubungan dengan data kependudukan yang dimiliki suatu daerah maupun negara yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Menurut H.Hadari Nawawi (dalam Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2009:11) yang dimaksud dari pengertian SDM adalah meliputi 3 (tiga) pengertian diantaranya yaitu:

- a. SDM adalah potensi yang manusiawi sebagai suatu penggerak bagi organisasi dalam mewujudkan eksistensi.
- b. SDM adalah potensi yang merupakan sebuah aset serta berfungsi sebagai modal (*non material/non financial*) didalam suatu organisasi bisnis, yang kemudian dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

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

Menurut Robbins dan Judge (2011:82) rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan suatu masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan bagi ekonomi nasional. Rendahnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi sebuah batu sandungan dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan suatu era persaingan mutu.

Peningkatan pada kualitas sumber daya manusia dapat dilihat melalui berbagai potensi non fisik diantaranya yaitu:

- a. Pengetahuan, pengetahuan disini pegawai harus memiliki dasar pengetahuan yang cukup luas sehingga mampu untuk menjalankan mandat tugas pekerjaannya.
- b. Intelegensia, yaitu pegawai diharapkan mampu untuk menerima segala perintah dalam menjalankan tugasnya.
- c. Keahlian, Pegawai diharapkan mempunyai keahlian-keahlian khusus dalam melaksanakan tugasnya diantaranya yaitu untuk mengoperasikan teknologi-teknologi yang ada.
- d. Keterampilan, disini diharapkan pegawai dapat menciptakan inovasi-inovasi yang terbaru ataupun ide-ide baru dalam tugas yang didapatnya agar lebih termotivasi.

e. *Human Relation*, Sumber Daya Manusia yang baik adalah SDM yang mampu berorganisasi serta berkomunikasi antara individu dengan baik terhadap lingkungan sekitarnya, karena SDM yang profesional adalah mereka yang mampu berkomunikasi antar individu dengan baik.

## 5. Teori Manajemen

Menurut Siswanto (2021:21) Manajemen adalah suatu ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai suatu tujuan. Manajemen sebagai sebuah ilmu adalah suatu akumulasi dari pengetahuan yang disistematisasikan atau kesatuan pengetahuan yang terorganisasi.

Menurut Ndraha (2003:159) Istilah Manajemen datang dari bahasa Inggris *management*, istilah ini terbentuk dari akar kata *manus* berkaitan dengan kata *manage* yang berasal dari bahasa Latin *mansoniaticum* yang berarti bagaimana *effetiveness* usaha (*doing right things*) secara *efficient* (*doing things right*) serta produktif, melalui fungsi dan siklus tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang ditetapkan.

Menurut Manullang (dalam sudaryono 2017:5) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu seni dan suatu ilmu perencanaan, ilmu pengorganisasian, ilmu penyusunan, ilmu pengarahan serta ilmu pengawasan terhadap sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Menurut Hikmat (dalam Sudaryono 2017:5) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan

sumber daya manusia secara efektif yang juga didukung oleh beberapa sumber lainnya dalam sebuah organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen adalah ilmu dan seni pengorganisasian serta memimpin usaha manusia, menerapkan pengawasan juga pengendalian tenaga, serta memanfaatkan bahan alami untuk kebutuhan manusia.

Menurut Hasibuan (2005:112) sumber daya manusia adalah suatu kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh setiap individu. Pelaku dan sifat dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh sebuah keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Robbins dan Judge (2021:68) 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 (2011:16) fungsi ataupun konsep dari sebuah manajemen pada dasarnya terbagi menjadi dua, diantaranya yaitu:

a) Fungsi Manajemen

1) Perencanaan (*Planning*)

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

## 2) Pengorganisasian

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

## 3) Pengarahan

Pengarahan terdiri dari dua fungsi yaitu fungsi staffing dan juga fungsi leading. Fungsi staffing adalah menempatkan orang-orang dalam sebuah struktur organisasi, sedangkan fungsi leading dilakukan pengarahan SDM agar karyawan mampu bekerja sesuai dengan tujuan yang sudah 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 sebuah penyimpangan dapat diketahui dan dapat segera dilakukan perbaikan.

## b) Fungsi Operasional

### 1) Pengadaan (*producement*)

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

## 2) Pengembangan (*Development*)

Usaha dalam 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 sebuah perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan dalam tugas manajer.

## 3) Kompensasi (*Compensation*)

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

## 4) Integrasi (*Integration*)

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

## 5) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Setelah keempat fungsi tersebut dijalankan dengan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan bisa mendapatkan pegawai yang baik. Maka fungsi pemeliharaan ini adalah dengan memelihara sikap-sikap pegawai yang menguntungkan terhadap perusahaan.

#### 6) Pemutusan hubungan kerja (*Separation*)

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

Menurut Harmon (2006:348) memahami konsep manajemen pemerintahan berarti kita dituntut untuk dapat mempelajari seluruh komponen-komponen yang terdapat dalam sebuah manajemen pemerintahan misalnya kekuasaan (*power*), pemerintahan (*government*), maupun pelayanan (*service*) yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat pada umumnya, mewujudkan cita-cita bangsa dan negara yang bersangkutan.

Prajudi menyebutkan (dalam syafiie, 2007:268) Manajemen adalah suatu pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu. Menurut Haiman (dalam Manullang, 2004:1) Manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan oranglain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Terry dan Rue (2014:9) fungsi-fungsi manajemen yang baik adalah:

- a. Perencanaan (*planning*);
- b. Organizing (*organisasi*);

- c. Kepegawaian (*staffing*);
- d. Motivasi (*motivating*);
- e. Pengawasan (*controlling*)

Gie menyatakan (dalam Amsyah, 2005:28) fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan;
- b. Pembuatan Keputusan;
- c. Pengarahan;
- d. Pengorganisasian;
- e. Penyempurnaan.

## 6. Teori Pemerintah Desa

Berdasarkan Etimologi kata Desa berawal dari bahasa sansekerta yaitu berasal dari kata Deshi yang berarti Tanah Kelahiran atau Tanah Tumpah Darah. Selanjutnya dari kata Deshi itu terbentuk kata Desa (Kartohadikusumo, 1988:16).

Menurut Bournen dalam Nurcholis (2011:4) Desa adalah satu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hampir semuanya mengenal, kebanyakan termasuk didalamnya hidup dari pertanian, perikanan dan sebagainya usaha-usaha yang dapat dipengaruhi oleh hukum serta kehendak alam. Dan dalam tempat tinggal itu terdapat banyak ikatan-ikatan keluarga yang rapat, ketaatan dan kaidah-kaidah sosial.

Menurut Nurcholis (dalam Rauf dan Maulidiah 2015:11) Bahwa Desa merupakan suatu lembaga asli pribumi yang mempunyai hak dalam mengatur rumah tangganya sendiri berdasarkan hukum adat. Dalam bentuk aslinya dinamakan sebagai otonomi desa (hak untuk mengatur rumah tangga sendiri berdasarkan hukum adat).

Menurut Pambudi (2001:50) pemerintahan desa dapat diartikan sebagai suatu kegiatan dalam rangka penyelenggaraan sebuah pemerintahan yang dilaksanakan oleh perangkat atau organisasi pemerintahan, yaitu pemerintahan desa. Kemudian menurut undang-undang nomor 6 tahun 2014 menyatakan bahwa pemerintahan desa merupakan penyelenggaraan dari urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sebuah sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Kemudian pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu serta oleh perangkat desa sebagai unsure penyelenggara pemerintah desa.

Kemudian Kartohadikusumo (1988:16) Desa adalah sebagai sebuah tempat tinggal suatu kelompok atau sebagai masyarakat hukum dan wilayah daerah kesatuan administratif, wujud sebagai tempat tinggal beserta tanah pertanian, daerah perikanan tanah pangan, hutan blukar, tanah sawah dan dapat juga berwujud wilayah yang berlokasi ditepi lautan/danau/sungai/irigasi/pegunungan yang keseluruhannya merupakan wilayah-wilayah yang dikuasai oleh Hak Ulayat masyarakat Desa.

Menurut widjaja (2003:3) memberikan definisi Desa adalah sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan asal-usul

yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi serta pemberdayaan masyarakat.

Dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan desa yang diselenggarakan oleh pemerintah desa berdasarkan undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pasal 25 pemerintahan desa sebagaimana dimaksudkan pada pasal 23 adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain. Pada pasal 18 kewenangan desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan pemerintah desa, pembinaan masyarakat desa, hak asal-usul serta adat isitiadat desa, dan menurut pasal 19 kewenangan desa meliputi :

- a. Kewenangan berdasarkan hak asal-usul.
- b. Kewenangan lokal berskala desa
- c. Kewenangan yang di tugaskan oleh pemerintah, pemerintah provinsi atau pemerintahan daerah kabupaten/kota
- d. Kewenangan yang di tugaskan pemerintah, pemerintah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam keberadaan desa sebagai suatu wilayah, maka kapasitas desa akan berhubungan dengan potensi yang dimiliki dalam mendukung penyelenggaraan pemerintah (termaksud otonomi desa) diantaranya yaitu sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber keuangan ataupun manajemen pemerintah partisipasi masyarakat. Dalam hubungan dengan pemerintah desa, maka kapasitas desa dapat dikaitkan dengan kemampuan masyarakat desa (pemerintah desa yang

perangkatnya serta BPD) dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan potensi desa yang ada. Pemerintahan desa diharapkan memiliki kapasitas yang mendukung pelaksanaan kewenang-wenangan yang menjadi urusan pemerintah desa dan kabupaten yang diperlukan masyarakat desa.

Rauf (2004:121), menyatakan bahwa asas penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan salah satu tingkat dalam sebuah sistem pemerintahan di Indonesia yaitu pemerintahan desa, pemerintahan desa merupakan tingkatan pemerintah yang terendah dalam sistem pemerintahan Indonesia saat ini.

Penyelenggaraan Pemerintah Desa ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa terdapat didalam pasal 23 dan 24 yang menyebutkan bahwa:

Pasal 23: “Pemerintah Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa” Pasal 24: “Penyelenggaraan Pemerintahan Desa berdasarkan asas

- a. Kepastian Hukum
- b. Tertib Penyelenggaraan pemerintahan
- c. Tertib Kepentingan Umum
- d. Keterbukaan
- e. Proporsionalitas
- f. Akuntabilitas
- g. Efektivitas dan efisiensi
- h. Kearifan Lokal
- i. Keberagaman dan Partisipatif

Kemudian unsur penyelenggaraan desa di Indonesia mempunyai dua (2) unsur penyelenggaraan pemerintah desa diantaranya ialah unsur pemerintahan desa yaitu kepala desa dan perangkat desa kemudian unsur badan permusyawaratan desa atau disebut juga dengan BPD.

Menurut Nurcholis (2011:75) pemerintah desa adalah organisasi pemerintahan desa yang terdiri atas :

- a. Unsur pemimpin yaitu kepala desa
- b. Unsur pembantu kepala desa, yaitu terdiri atas
  1. Sekertaris desa, yaitu unsur staf atau pelayan yang diketahui oleh sekertaris desa.
  2. Unsur pelaksanaan teknis yaitu unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan unsur teknis dilapangan seperti urusan pengairan, keagamaan dan lain-lainnya.
  3. Unsur kewilayahan yaitu pembantu kepala desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun.

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa kepala desa mempunyai peran dan kedudukan yang sangat tinggi dalam pemerintahan desa. Seorang kepala desa merupakan pihak penyelenggara sekaligus sebagai penanggungjawab atas jalannya sebuah roda pemerintahan serta pembangunan didalam wilayahnya juga terhadap penguatan bagi perekonomian desa.

Menurut undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa, memberikan pengertian untuk desa yaitu : “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain,selanjutnya di sebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum

yang memiliki batasan wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”

Menurut Widjaja (2012:165) menyatakan bahwa otonomi desa merupakan otonomi asli, bulat dan utuh serta bukan pemberian dari pemerintah. Sebaliknya pemerintah berkewajiban untuk menghormati otonomi asli yang dimiliki oleh desa tersebut. Sebagai kesatuan masyarakat hukum baik dari segi hukum publik maupun perdata, memiliki kekayaan harta benda seta dapat dituntut dan menuntut dimuka pengadilan.

Menurut Widjaja (2012:166) dengan kemandirian diharapkan dapat meningkatkan partisipasi bagi masyarakat desa dalam sebuah pembangunan sosial dan politik. Bagi desa, otonomi yang dimiliki berbeda dengan otonomi yang dimiliki oleh daerah provinsi maupun kabupaten dan daerah kota, otonomi yang dimiliki desa adalah berdasarka asal-usul dan adat istiadatnya, bukan berdasarkan penyerahan wewenang dari pemerintah. Desa atau nama lain nya, yang selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang di akui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di daerah kabupaten.

Menurut Saparin (2009:19) Pemerintah Desa diselenggarakan dibawah pimpinan seorang kepala desa beserta pembantunya (perangkat desa), mewakili masyarakat desa guna hubungan keluar maupun kedalam masyarakat yang bersangkutan.

### **7. Teori Kinerja**

Menurut Kasmir (2016:82) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya satu tahun, Kemudian kinerja dapat diukur berdasarkan kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas serta tanggung jawab yang diberikan. Atinya dalam kinerja mengandung sebuah unsur standar pencapaian harus dipenuhi, baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

Menurut Moeharino (2012:95) Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian dalam pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Kinerja menurut (Arianty 2014:147) merupakan hasil suatu kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan pengalaman dan kesungguhan serta waktu, kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas serta peran serta tingkat motivasi seorang pekerja.

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

Menurut Lina (2014:79) Kinerja suatu organisasi tergantung pada kerja karyawannya. Namun atasan dapat berperan dalam merencanakan, melaksanakan serta mengendalikan suatu organisasi. Dalam hal ini atasan harus mempunyai peran yang penting dalam usahanya untuk memotivasi serta mengelola karyawannya. Organisasi perlu memberikan perhatian khusus terhadap prestasi yang diperoleh oleh karyawan dengan cara memberikan reward (hadiah, imbalan dan penghargaan) dan memotivasi untuk bekerja penuh semangat, memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap tugasnya, sehingga suatu organisasi akan mudah dalam memenuhi tujuan yang direncanakan.

Menurut Edy Sutrisno (2014:152) Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

- a. Hasil Kerja;
- b. Pengetahuan Pekerjaan
- c. Inisiatif

- d. Kecekatan Mental
- e. Sikap
- f. Disiplin dan absensi.

Menurut Hasibuan (2014:193) Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah:

1. Fasilitas Kerja yang baik;
2. Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja.

Fasilitas diartikan sebagai salah satu faktor penunjang kerja seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh suatu perusahaan, fasilitas kerja yang baik dengan alat yang sesuai mendukung kinerja karyawan lebih kondusif dengan begitu membuat pekerjaan lebih efektif dan efisien.

Kemudian Menurut Hasibuan (2011:194) Selain fasilitas kerja, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu disiplin kerja yang dikelola dengan baik dapat menghasilkan kepatuhan karyawan terhadap berbagai peraturan organisasi yang bertujuan menghasilkan kinerja. Untuk itu pimpinan perusahaan perlu mengawasi setiap perilaku maupun tindakan yang dilakukan oleh seluruh karyawan pada saat bekerja. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan, badan atau organisasi dan norma-norma social yang berlaku. Adanya tingkat disiplin kerja yang baik mencerminkan kredibilitas karyawan mencapai suatu hasil kerja yang optimal untuk kesuksesan perusahaan.

Mangkunegara (2013:75) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator kinerja karyawan diantaranya meliputi:

- a. Kualitas Kerja;
- b. Kuantitas Kerja;
- c. Keandalan Kerja;
- d. Sikap Kerja.

Menurut Potu (2013:1209) Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi kerja, ialah faktor yang paling menentukan bagi seorang karyawan dalam bekerja. Motivasi merupakan suatu respon karyawan terhadap sejumlah pernyataan mengenai keseluruhan usaha yang timbul dari dalam diri karyawan agar tumbuh suatu dorongan untuk bekerja serta tujuan yang dikehendaki dapat tercapai.

Menurut Suhardi (2002:57) Fasilitas yang memadai dapat menunjang kinerja pegawai sedangkan bagi penerima layanan dapat memberikan rasa nyaman serta kepuasan ketika proses layanan berlangsung. Menurut Rivai dan Basri (2008:14) Kinerja merupakan sebuah tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Mangkunegara (2013:67) memberikan definisi berbeda dimana kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mangkunegara (2013:67) Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Faktor Kemampuan;
- b. Dan Faktor Motivasi.

Sedangkan menurut Jufrizen (2018:408) Kinerja merupakan tanda berhasil atau tidaknya seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan pekerjaan nyata yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi.

Samsuddin (2018:80) juga mengemukakan faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya ialah:

- a. Kemampuan;
- b. Kemauan;
- c. Energi;
- d. Teknologi;
- e. Kompensasi;
- f. Kejelasan Tujuan dan Keamanan.

Menurut Stoner (1996:477), Kinerja (*performance*) merupakan kuantitas dan kualitas suatu pekerjaan yang diselesaikan oleh individu, kelompok atau organisasi. Dalam *sector public*, khususnya sector pemerintahan kinerja dapat diartikan sebagai sebuah prestasi yang dicapai oleh pegawai pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode.

Kinerja menurut Dwiyanto (2008 50-51) terdapat indikator kinerja, yaitu:

- a. Produktivitas karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental mengandung makna keinginan serta upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
- b. Kualitas layanan, banyak terdapat pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik tersebut. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja sebuah organisasi publik.
- c. Responsivitas, kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.
- d. Responsibilitas, menjelaskan bagaimana pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara eksplisit maupun implisit.

- e. Akuntabilitas, publik menunjukkan pada beberapa besar kebijakan serta kegiatan organisasi publik tunduk terhadap pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten terhadap kehendak masyarakat.

Kemudian Mathis dan Jackson (2001:79) mendefinisikan kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Yuwono (2004:21) menyebutkan bahwa pengukuran kinerja adalah sebuah tindakan pengukuran tersebut kemudian dilakukan sebagai umpan balik yang akan memberikan prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dalam perusahaan yang memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian. Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai tujuan atau sasaran organisasi dan dalam mematuhi perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya (yang berupa kebijakan atau rencana formal yang dituangkan dalam anggaran) agar membuahkan hasil yang diinginkan.

Menurut Kopelman (1998:3-18) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah karakteristik individu, karakteristik organisasi dan karakteristik pekerjaan, lebih lanjut Kopelman menjelaskan bahwa kinerja selain dipengaruhi oleh tiga faktor diatas juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan.

Kopelman juga menyebutkan karakteristik individu terdiri dari:

- a. Kemampuan;
- b. Pengetahuan;
- c. Keterampilan;
- d. Motivasi;
- e. Norma;
- f. Dan Nilai.

Sementara Perilaku kerja dan produktivitas kerja baik individu ditentukan oleh:

- a. Kepribadian;
- b. Umur dan jenis kelamin;
- c. Tingkat pendidikan;
- d. Suku Bangsa;
- e. Keadaan Sosial Ekonomi;
- f. Dan Pengalaman terhadap keadaan yang lalu.

Menurut Mangkunegara (2001:67) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah:

- a. Faktor kemampuan, secara umum kemampuan ini dibagi menjadi dua yaitu:
  1. Kemampuan Potensi (IQ)
  2. Kemampuan Reality (Knowledge dan Skill)



- b. Faktor Motivasi, Motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja.

Menurut Torang (2014:74) Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Mardiasmo (2002:127) mengemukakan bahwa inti dari penelitian kinerja pemerintahan adalah input, output dan outcome. Konsep ini dikenal sebagai konsep value for money (VFM). Input yang dimaksud dalam kinerja adalah sumberdaya yang digunakan oleh pemerintah untuk pelaksanaan suatu program, kebijakan dan aktivitas, sedangkan output merupakan hasil yang dicapai dari sebuah program kebijakan serta aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dan outcome adalah dampak yang ditimbulkan oleh suatu program kebijakan, juga aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah tersebut.

## B. Penelitian Terdahulu

Kajian tentang penelitian terdahulu dengan permasalahan yang relevan dalam penelitian ini sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel II.1 Kajian Tentang Penelitian Terdahulu**

Nama (1)	Judul (2)	Fenomena (3)	Teori (4)	Metode (5)	Perbedaan (6)
Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud. 2018. Jurnal Ilmu Administrasi Volume 6, Nomor 2 tahun 2018, ISSN 2301-573X	Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potangga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo	Pemberi layanan dituntut tidak sekedar memberikan pelayanan standar namun di era saat ini pelayanan prima yang mengedepankan kualitas lebih dibutuhkan untuk memberi hasil yang lebih baik. Guna menghasilkan pelayanan yang baik instansi terkait harus dapat memberikan gambaran serta tentang 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 Irnanovika Mahmud mengkaji seluruh pelayanan dokumen masyarakat di Desa, sedangkan dalam penelitian ini memfokuskan pada pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu.
Neneng Desiana. 2019.E-Journal Pelayanan Kesehatan 4 (2), 677-683.	Analisis Kebijakan Penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Tnstalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin. Banda Aceh.	Tidak adanya kebijakan maupun aturan khusus secara tertulis mengenai penggunaan surat keterangan tidak mampu, Angka kemiskinan di Aceh menurun setiap tahunnya namun permintaan anggaran pelayanan masyarakat miskin terus meningkat, Masih banyak masyarakat yang belum terjangkau oleh Jamkesmas dikarenakan data base masyarakat miskin belum valid.	Permenkes 4 Tahun 2018 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien.	Deskriptif Kualitatif.	Penelitian Neneng Desiana fokus kepada kesesuaian Kebijakan Pemerintah Daerah dengan penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu di Rumah Sakit, sedangkan penelitian ini fokus kepada tingkat efektivitas pada pelayanan.

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 pada beberapa asas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diantaranya kurang fasilitas yang terdapat di ruangan tunggu pada kantor Kelurahan Kalumbuk.	Asas Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.	Deskriptif Kualitatif	Penelitian Ade Ilham Rangkuti memfokuskan kepada asas administrasi pelayanan, sedangkan dalam penelitian ini lebih fokus 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 diharuskan datang juga menunggu kepala desa untuk dapat menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan. Hal ini membuat waktu yang dibutuhkan menjadi bertambah lebih lama, sehingga berakibat lamanya pengerjaan suatu layanan, tidak jelasnya informasi proses penyelesaian pembuatan surat dan dapat memakan waktu lama bagi masyarakat untuk melakukan berbagai pelayanan surat jika kepala desa maupun petugas desa sedang tidak berada di kantor desa.	Virgi (2011) tentang pembuatan sistem informasi pelayanan menggunakan aplikasi website	Deskriptif Eksperimen.	Penelitian Suci Ramadhan difokuskan kepada pembuatan aplikasi website pada pelayanan, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada pengukuran efektivitas pelayanan. Penelitian Suci Ramadhan menggunakan metode eksperimen, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif

Nama (1)	Judul (2)	Fenomena (3)	Teori (4)	Metode (5)	Perbedaan (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 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 Hardiansyah, 2011). Tentang kualitas pelayanan	Deskriptif Kualitatif	Penelitian Farid Zaki Yopiannor dan Aditiya Romadhan difokuskan pada kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan.
Weni Indrawati. 2017. E-Journal 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, tanggung jawab dan kondisional. Seharusnya terjadi perubahan dalam layanan kepada masyarakat yang lebih 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 penelitian ini difokuskan pada pelayanan surat keterangan tidak mampu.

Nama (1)	Judul (2)	Fenomena (3)	Teori (4)	Metode (5)	Perbedaan (6)
Chandra 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.	Desa memiliki jarak yang cukup jauh dari pusat kota. Ketika letak strategis desa jauh dari kota, maka dapat menyebabkan timbulnya permasalahan yang baru diantaranya akan memberi dampak timbulnya biaya tambahan yang harus ditanggung, misalnya akan menambah biaya transportasi.	Robbins dan Judge. 2012. Tentang kualitas pelayanan konsumen.	Deskriptif Kuantitatif	Penelitian Candra Pratama lebih memfokuskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, sedangkan penelitian ini fokus kepada efektivitas pelayanan. Penelitian Candra Pratama menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini berbeda dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.
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 banyak terdapat keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Sebagai sebab dari rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparatur pemerintahan desa.	Rivai (2006:309) tentang konsep pengukuran kinerja.	Deskriptif Kualitatif.	Penelitian Astrid Siwu ini memfokuskan pada pengukuran kinerja aparat, sedangkan dalam penelitian ini lebih fokus kepada pengukuran terhadap efektivitas pelayanan penerbitan.

Nama (1)	Judul (2)	Fenomena (3)	Teori (4)	Metode (5)	Perbedaan (6)
Suprihniati. 2014. E-Journal 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 pelayanan 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 fokus pada prosedur pelayanan penggunaan Surat Keterangan Tidak Mampu, sedangkan dalam penelitian ini difokuskan pada efektivitas pelayanan penerbitan
Ranny Lendo. 2015. Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 1, Nomor 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 aparatur pemerintah desa belum maksimal, lambatnya pengerjaan, ketidakjelasan 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 penelitian ini fokus pada pengukuran efektivitas pelayanan.

**Sumber: Berbagai Penelitian 2010 s/d 2019**

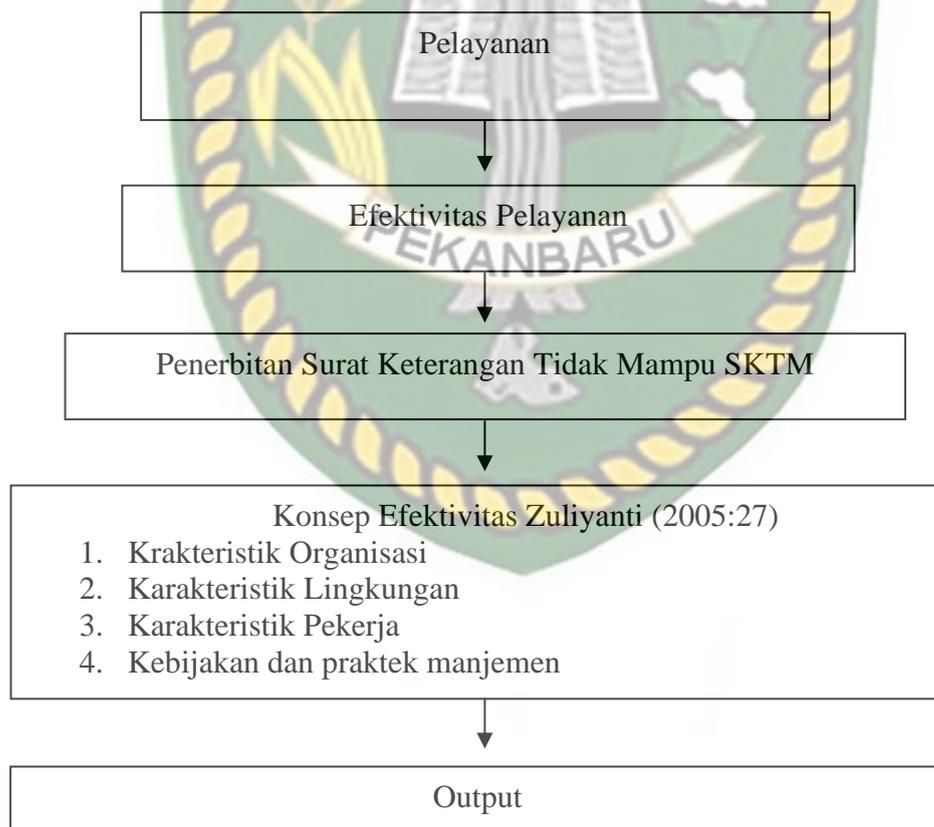
Berdasarkan pada tabel penelitian tersebut rencana yang penulis gunakan sebagai bahan masukan, adalah perbandingan serta acuan penulis dalam mengerjakan dan menyempurnakan penelitian yang peneliti kaji mengenai

Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.

### C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan pada studi kepustakaan diatas, maka dapat dibuat sebuah kerangka pemikiran dari penelitian sebagaimana berikut ini :

**Gambar II.1 Kerangka Pikir Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**



*Sumber : Olahan Data Penulis.*

#### D. Konsep Operasional

Bertujuan untuk menjelaskan tentang variable yang dianalisis dalam penelitian ini, dijabarkan dalam konsep operasional sebagai berikut :

1. Efektivitas, merupakan suatu keadaan tercapainya sebuah tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah di tentukan.
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 Bagan Melibur Kecamatan Merbau, adalah instansi pemerintah desa yang terletak di Jl.Simpang Kambing, Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.
4. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), adalah surat yang dipergunakan untuk keperluan keringanan biaya yang khusus diperuntukkan bagi masyarakat yang ekonominya tidak mampu.

Dalam penelitian ini menggunakan indikator:

- a. 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.

- b. Karakteristik lingkungan, lingkungan mencakup dua aspek yang berhubungan yaitu 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.
- c. 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 didalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, sebab meskipun teknologi yang dipergunakan canggih jika tanpa prestasi tidak ada gunanya.
- d. 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

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

**Tabel II.2 Operasional Variabel Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
(1)	(2)	(3)	(4)
Efektivitas merupakan Suatu keadaan Tercapainya Tujuan yang Diharapkan Atau Dikehendaki Melalui Penyelesaian Pekerjaan Sesuai dengan Rencana yang Telah ditentukan. (Rivai dan Segala.2011:248)	Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti	1. Karakteristik organisasi 2. Karakteristik lingkungan 3. Karakteristik pekerja 4. Kebijakan dan praktek manajemen (Zuliyanti.2005:27)	a. Struktur Organisasi b. Teknologi Organisasi a. Lingkungan intern b. Lingkungan ekstern a. Pandangan b. Tujuan c. Kebutuhan d. Kemampuan a. Perencanaan b. Koordinasi c. Memperlancar kegiatan

*Sumber : Olahan Data Penulis, 2021*

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Tipe Penelitian**

Berdasarkan pada lingkup masalah dan tujuan pada penelitian ini, maka jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Lexy Moleong (2006:04) pendekatan Kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis, ucapan lisan orang-orang serta perilaku yang dapat diamati oleh penulis. Pendekatan kualitatif memiliki karakteristik alami (Natural setting) sebagai suatu survey data langsung deskriptif, proses lebih dipentingkan dari hasil.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah alur yang paling diutamakan dalam merangkum fenomena maupun peristiwa yang sebenarnya terjadi dari sebuah objek yang sedang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Menurut Moleong (2001:86) Untuk menetapkan lokasi penelitian langkah paling tepat ialah dengan mempertimbangkan antara teori substantif serta turunan kelengkapan untuk mencari kecocokan sebagai pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti. Dimana Kantor Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki fungsi sebagai tempat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di desa

sebagaimana disebutkan dalam, Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 8 Tahun 2017 Bagian Keempat Hak dan Kewajiban dan Larangan Perangkat Desa pada Pasal 32 Ayat 2 menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik dan memberikan informasi kepada masyarakat.

### **C. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang dapat memberikan sebuah keterangan atau informasi tentang situasi serta kondisi latar belakang penelitian. Untuk menentukan informan yang ada, digunakan teknik snowball sampling yaitu yang dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

#### **1. Key Informan**

Key Informan adalah orang yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam sebuah penelitian menurut Bagong Suyanto (2006:173). Key Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Bagan Melibur.

#### **2. Informan**

Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan keadaan kondisi latar penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris Desa Bagan Melibur, Petugas Pelayanan SKTM dan Dua orang masyarakat Desa Bagan Melibur.

Sebagaimana penjelasan tersebut maka dituliskan data Key Informan dan Informan pada tabel berikut ini:

**Tabel III.1 Key Informan dan Informan Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti.**

No	Nama Informan	Jabatan/Status	Ket
1	Isnadi Esman, S. Pd.	Kepala Desa Bagan Melibur	Key Informan
2	Salmah, S.E	Sekretaris Desa Bagan Melibur	Informan
3	Maya Astuti	Petugas Pelayanan SKTM	Informan
4	Ardilla Saputra	Mayarakat Desa Bagan Melibur	Informan
5	M.Zainudin	Mayarakat Desa Bagan Melibur	Informan
6	Sitriani	Masyarakat Desa Bagan Melibur	Informan

*Sumber: Modifikasi Penulis 2021*

#### **D. Teknik Penetapan Informan**

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel) agar mempermudah peneliti melakukan penelitian. Sugiyono (2011:85).

Berdasarkan pertimbangan masalah dan tujuan penelitian maka untuk mendapatkan sebuah data valid dan objektif dilakukan mulai dari menetapkan Kepala Desa Bagan Melibur, Sekretaris Desa Bagan Melibur, Petugas Pelayanan SKTM dan tiga orang masyarakat Desa Bagan Melibur diharapkan mampu

menjadi sumber kejelasan efektivitas pelayanan desa terkhususnya pelayanan SKTM di Kantor Kepala Desa saat ini.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Data adalah sebuah kebutuhan yang sangat diperlukan untuk dipenuhi dalam sebuah penelitian, karena data sangat berperan penting dalam mendapatkan hasil informasi dari penelitian tertentu.

Menurut Lofland dan Lofland (1984:47) “Sumber data utama pada penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti sumber data tertulis”. Adapun sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data hasil pengumpulan data secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama, dengan penelitian berusaha turun langsung ke lapangan untuk mengamati situasi dan kondisi pelaksanaan kegiatan berupa wawancara.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data dari pihak yang kedua yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek penelitian ini meliputi:

1. Keadaan geografis Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau
2. Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Perangkat Desa Bagan Melibur
3. Jenis dan SOP Pelayanan Desa Bagan Melibur

4. Data-data lain yang dianggap penulis dapat melengkapi penelitian ini nantinya.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2001:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Selanjutnya Burhan (2001:129) mengemukakan bahwa metode pengumpulan data adalah bagian instrument dari pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung, yang dilakukan dengan cara:

- a. Observasi menurut W.Gulo (2002:116) adalah metode pengumpulan data-data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Dalam observasi melibatkan dua komponen yaitu pelaku observasi yang lebih dikenal dengan *observer*, dan objek yang diobservasi dikenal sebagai *observe*.
- b. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan. Cholid dan Abu (2008:83) Wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara seni struktur diharapkan peneliti memperoleh informasi yang dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

- c. Dokumentasi menurut Irawan, (2004:69) adalah suatu teknik pengumpulan data yang ditunjukkan kepada subyek penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini lebih pada pengumpulan dokumentasi pendukung data-data penelitian dibutuhkan.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Setelah data-data diperoleh dari lokasi penelitian, selanjutnya data-data tersebut dikelompokkan menurut kualifikasi data, kemudian dilakukan analisis dan pembahasan untuk selanjutnya dibandingkan dengan referensi yang ada dan dalam bentuk uraian secara jelas dan singkat.



## H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian direncanakan akan menghabiskan waktu 5 bulan, dimulai dari akhir bulan Oktober 2021 hingga akhir bulan Desember 2021. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2021-2022																				
		Agustus				September				Oktober				November				Desember				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan penyusunan UP																					
2	Seminar UP																					
3	Revisi UP																					
4	Revisi Kuisisioner																					
5	Rekomendasi Survy																					
6	Survy Lapangan																					
7	Analisis data																					
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																					
9	Konsultasi Revisi Skripsi																					
10	Ujian Konferehensif Skripsi																					
11	Revisi Skripsi																					
12	Penggandaan Skripsi																					

## **I. Rencana Sistematika Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)**

Untuk memahami makna dalam penelitian skripsi ini penulis mengelompokkan dalam 6 (enam) bab yang mana masing-masing bab digambarkan secara umum sebagai berikut:

- BAB I : PENDAHULUAN**  
Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.
- BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**  
Dalam bab ini diuraikan tentang studi kepustakaan, kerangka pikir, konsep operasional, operasionalisasi variabel dan teknik pengukuran.
- BAB III : METODE PENELITIAN**  
Bab ini menjelaskan mengenai tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan jadwal kegiatan penelitian.
- BAB IV : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN**  
Bab ini menguraikan sejarah singkat tempat penelitian, struktur organisasi, fungsi dan tugas organisasi, sumber daya organisasi dan aktivitas yang dilakukan.
- BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan dibahas tentang identitas responden, deskripsi data dan analisis data, serta pembahasan.

## BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran sebagai bahan masukan dari hasil penelitian.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN



## BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

### A. Sejarah Desa Bagan Melibur

Desa Bagan Melibur merupakan sebuah Desa yang ada di Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau. Wilayah Desa Bagan Melibur terdiri dari Dusun, RT dan RW. Sebelum Negara Indonesia Merdeka pada tahun 1942 Desa Bagan Melibur ini berbentuk kampung kecil yang hanya terdapat beberapa keluarga saja. Mereka berasal dari pulau Jawa diantaranya Alm.Bariddin, Usup, Atmo, Sambio, Sarju, dll. Setelah beberapa tahun kemudian masyarakat tersebut membuka lahan untuk dijadikan lahan perkebunan. Saat itu desa pertama diberi nama desa persiapan yang dikoordinir oleh Bapak Umar almarhum dari Kelurahan Telukbelitung sebagai Desa induk dan sebagai camat yang pertama yaitu bapak Safi'i Jais.

Kemudian pada tahun 1980 dimekarkan oleh Bapak Camat Merbau dan Desa Bagan Melibur diganti nama menjadi Desa Muda Bagan Melibur dan diresmikan oleh Camat Merbau pada tanggal 3 Juli 1980 sebagai kepala waktu itu Bapak H.Kartosenen. Jabatan Kepala Desa pada waktu itu mulai dari tahun 1991 sampai 2000 barulah ditetapkan sebagai Desa Bagan Melibur.

Setelah itu diadakan pemilihan kembali pada tahun 2001 sampai 2005 kepala desa yang terpilih adalah Bapak H.Imam Sudayat dalam waktu satu periode. Pemilihan Kepala Desa selanjutnya yang terpilih adalah Bapak Samau, S.Sos, masa jabatan tahun 2008 sampai dengan tahun 2012, Setelah satu periode

dan kemudian diadakan pemilihan kembali pada tahun 2013, Kepala Desa yang terpilih adalah Bapak Drs.Komari dengan masa jabatan tahun 2019, setelah berakhir masa jabatan maka diadakan pemilihan kembali, Kepala Desa yang terpilih ialah Bapak Isnadi Esman, S.Pd, untuk periode 2019 s/d 2025.

Keadaan Alam Desa Bagan Melibur terdiri atas daratan dengan struktur tanah berjenis gambut hingga kedalaman +- 8 M. Letak Wilayah Bagan Melibur diantara Kecamatan Merbau dan Kecamatan Pulau Merbau yang memisahkan Pulau Merbau.

Batas-batas Desa Bagan Melibur terletak diantara Telukbelitung dan Desa Mayang Sari dengan batasan diantaranya sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatas dengan Desa Mekar Sari
- b. Sebelah Selatan berbatas dengan Desa
- c. Sebelah Timur berbatas dengan Kelurahan Telukbelitung
- d. Sebelah Barat berbatas dengan Desa Lukit

Sosial dan Kebudayaan Penduduk Desa Bagan Melibur terdiri dari berbagai macam suku diantaranya:

- a. Suku Jawa
- b. Suku Melayu
- c. Suku Batak
- d. Suku Padang

Penduduk Desa Bagan Melibur mayoritasnya adalah suku Jawa didampingi oleh suku Melayu, suku batak dan Suku lainnya.

## B. Sejarah Kecamatan Merbau

Sebelum kemerdekaan Indonesia Kecamatan Merbau termasuk dalam lingkup Pemerintahan Kerajaan Siak yang berdiri sampai dengan tahun 1942. Kecamatan Merbau masa itu disebut dengan Distrik Merbau, Teluk Belitung adalah sebagai Ibu Negerinya di bawah Onder Distrik Tebing Tinggi, pada awal Republik Indonesia merdeka Distrik Merbau berubah menjadi Kecamatan Merbau di bawah Kewedanaan Selat Panjang.

Berlandaskan Undang-Undang No. 12 Tahun 1956 terbentuklah Kabupaten Bengkalis yang tergabung dalam wilayah Provinsi Sumatera Tengah, dan setelah Provinsi Sumatera Tengah kemudian dipecah menjadi 3 (tiga) Provinsi yaitu Sumatera Barat, Jambi dan Riau, maka lahirlah pula provinsi Riau berdasarkan Undang-Undang No.61 Tahun 1958 dan Kabupaten Bengkalis menjadi bagian dari Provinsi Riau. Sejak terbentuk Kabupaten Bengkalis, maka Distrik Merbau berubah menjadi Kecamatan Merbau berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 221 Tahun 1963 dengan Ibu Kotanya adalah Teluk Belitung langsung dibawah Kabupaten Bengkalis dan Kewedanaan Selat Panjang berubah menjadi Kecamatan Tebing Tinggi dengan Ibu kotanya Selatpanjang serta langsung dibawah Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 2009 Tanggal 19 Desember 2008 dibentuklah Kabupaten Kepulauan Meranti dengan Ibu Kotanya Selatpanjang, Karena Kecamatan Merbau dibawah Onder Distrik Tebing Tinggi pada masa Pemerintahan Kerajaan Siak, maka Kecamatan Merbau secara administrative masuk ke Kabupaten Kepulauan Meranti dan lepaslah dari Kabupaten Bengkalis.

Guna efisiensi dan akselerasi pembangunan serta pemerataan dan untuk menggerakkan roda pemerintahan, kemasyarakatan juga Sosial dan Budaya, Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan pemekaran Kecamatan dan Desa salah satu diantaranya termasuk Kecamatan Merbau di mekarkan menjadi 2 (dua) Kecamatan diantaranya yaitu :

1. Kecamatan Pulau Merbau yang terletak di Pulau Merbau dimekarkan menjadi Kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 07/KPTS/II/2011 Tanggal 26 Februari 2011 dengan ibukotanya Semukut, Camat pertama yaitu W. Abdul Malik, S.Pd.i berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor KPTS. 821.3/ / tanggal dan Sekretaris Camat yaitu Efendi berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor. KPTS. 821.3// Tanggal.
2. Kecamatan Tasik Puteri Puyu termasuk dalam wilayah Pulau Padang dimekarkan menjadi Kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 16 TAHUN 2012 Tanggal 24 Juli 2012 dengan ibukotanya adalah Desa Bandul dan sebagai Camat pertama ialah Drs.Izhar,MH berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor KPTS.821.3/VIII/2012 Tanggal 29 Agustus 2012 dan Sekretaris camat yaitu T.Mahadar Surat Keputusan Bupati Kepulauan Meranti Nomor KPTS. 821.3/VIII/2012 Tanggal 29 Agustus 2012.

### C. Geografis Kecamatan Merbau

Kecamatan Merbau terletak di wilayah Pulau Padang, letak geografisnya berada pada bagian Timur Pulau Sumatera dengan titik koordinat N. 01° 03'.563" E. 102°26'279" Daerah beriklim Tropis, dengan desa berjumlah sebanyak 10 (Sepuluh) desa dan terdapat 1 (satu) kelurahan.

#### 1. Luas Wilayah :

Kecamatan Merbau memiliki wilayah seluas ± 467,42Ha yaitu daratan dan lautan dengan jumlah penduduk sebanyak 15.738 jiwa yang terdiri dari = 8.113 Pria dan 7.625 Wanita dapat di lihat pada tabel dibawah ini :

#### IV.1 : Tabel Luas Wilayah dan Kependudukan Kecamatan Merbau

No	Pemerintahan/ Desa dan Kode	Luas KM <sup>2</sup>	Jumlah					Dasar Pembentukan	Keterangan
			RT	RW	Dusun	KK	Penduduk		
1.	Kel.Teluk Belitung 1410051001	52	23	5	-	1.484	5.222	Permendagri No. 1 /1978	
2.	Bagan Melibur 1410052004	41,07	12	4	4	582	2.214		Pemekaran dari Kepenghulu an Telukbelitun g
3.	Mayang Sari 1410052023	42,50	12	6	3	260	893	Perda Kabupaten Kep.Meranti Nomor 6 Tahun 2012	Pemekaran dari desa Bagan Melibur
4.	Mekar Sari 1410052021	29	8	4	4	408	1.483	Perda Kabupaten Bengkalis Nomor 11 Tahun 2004	Pemekaran dari desa Pelantai

No	Pemerintahan/ Desan dan Kode	Luas KM2	Jumlah					Dasar Pembentukan	Keterangan
			RT	RW	Dusun	KK	Penduduk		
5.	Pelantai 1410052018	19,724	11	3	3	282	995		
6.	Meranti Bunting 1410052002	10	6	3	3	182	666		
7.	Sei. Anak Kamal 1410052026	13,50	9	3	3	241	862	Perda Kabupaten Kep.Meranti Nomor 6 Tahun 2012	Pemekaran dari desa Pelantai
8.	Sei. Tengah 1410052027	10	6	3	3	189	691	Perda Kabupaten Kep.Meranti Nomor 6 Tahun 2012	Pemekaran dari desa Meranti Bunting
9.	Tanjung Kulim 1410052019	10	6	3	3	196	705	SK Bupati Bengkalis Nomor 763 Tahun 2003	Pemekaran dari desa Meranti Bunting
10.	Lukit 1410052003	239,63	16	6	6	548	2.007	Sejak Tahun 1942	
<b>JUMLAH</b>		<b>467,42</b>	<b>109</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>4.090</b>	<b>15.738</b>		

## 2. Keadaan Alam :

Kecamatan Merbau terdiri atas daratan dan rawa-rawa dengan struktur tanah jenis organosol yang dapat ditemui pada sepanjang pantai yang ditumbuhi hutan bakau (mangrove) dengan bentuk pantai landai dan bertebing yang terdiri dari endapan lumpur. Tanah liat juga terdapat  $\pm$  1 Km dari tebing pantai kearah daratan, sedangkan 75 % selebihnya terdiri atas tanah berjenis gambut dengan kedalaman 1-4 meter dapat disebut dataran rendah yang ditumbuhi hutan rawa serta perkebunan masyarakat.

### 3. Iklim

Letak Wilayah Kecamatan Merbau berada diantara 2 buah Selat yaitu Selat Asam dan Selat Lalang. Pada umumnya beriklim Tropis dengan musim kemarau diantara pada bulan Januari s/d bulan Agustus dan musim Penghujan diantara pada bulan September s/d bulan Desember dengan curah hujan 91 hari s/d 118 sebanyak 1.200 mm s/d 2.400 mm pertahun. Pada saat memasuki bulan Januari s/d Februari angin akan berhembus dari utara mengakibatkan tingginya gelombang laut dari Selat Malaka yang kemudian berdampak pada Abrasi disepanjang tebing pantai pada setiap musimnya mengalami runtuh tanah  $\pm$  2-3 meter. Ketinggian Wilayah Kecamatan Merbau dari permukaan laut adalah rata-rata 2 meter dengan fotografi relatif mendatar dengan suhu maksimum 32°C dan suhu minimum 20°C. Jarak tempuh Pusat pemerintahan Kecamatan Merbau dengan Ibu Kota Kabupaten Kepulauan Meranti  $\pm$  60 KM.

### 4. Batas-Batas Kecamatan

Kecamatan Merbau terletak diantara Pulau Sumatera, Pulau Tebing Tinggi dan Pulau Merbau dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Tasik Putri Puyu
- b. Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Tebing Tinggi Barat
- c. Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Pulau Merbau
- d. Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak

## 5. Sosial Budaya

Penduduk di wilayah Kecamatan Merbau didominasi pada umumnya adalah suku Melayu dan suku Jawa serta suku-suku lainnya. Sebagian kecil termasuk juga keturunan Tiong Hoa, dengan pertumbuhan penduduk lambat dan relative rendah yaitu 0,17 % pertahun adapun suku-suku yang berdomisili diantaranya; Suku Melayu, Jawa, Aseli (Akit/Anak Dalam), Bugis, Banjar, Bangkinang, Minang, Keturunan Tiong Hua, Batak, Lombok.

### D. Pemerintah Kecamatan

Berdasarkan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas Pokok serta Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti sebagaimana tersebut pada BAB III Pasal 3, Susunan Organisasi Kecamatan, terdiri dari :

- a. Kepala ;
- b. Sekretariat kecamatan, terdiri dari :
  - a. Sub Bagian umum dan kepegawaian;
  - b. Sub Bagian Keuangan, Perencanaan dan program.
- c. Seksi Pemerintahan;
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa; dan
- e. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum;
- f. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
- g. Seksi Pelayanan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

## BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh hasil sebagaimana tujuan dari penelitian ini, maka dalam melaksanakan penelitian yang meneliti tentang permasalahan Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti serta Faktor yang Menjadi Penghambat Efektivitas Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti peneliti melakukan pengambilan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

### A. Identitas Informan

Identitas informan ini dibutuhkan dalam memberikan gambaran lebih akurat, identitas informan ini juga dibutuhkan dalam menjawab tujuan dari penelitian.

Identitas informan yang penulis paparkan dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin informan. Tingkat usia serta tingkat pendidikan informan.

#### 1. Jenis Kelamin Informan

Identitas informan berdasarkan jenis kelamin informan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1	Laki-laki	3
2	Perempuan	3
Total		6

*Sumber: Olahan Data Penulis 2021*

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa informan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang berjenis kelamin laki-laki dan 3 orang berjenis kelamin perempuan dengan total informan berjumlah 6 orang.

## 2. Tingkat Usia Informan

Usia adalah bagian dari salah satu faktor yang dapat menentukan kematangan serta tanggungjawab seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Sebagaimana dapat dilihat tingkat usia pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia**

No	Tingkat Usia (Tahun)	Frekuensi (orang)
1	20-30	3
2	30-40	3
Total		6

*Sumber: Olahan Data Penulis 2021*

Berdasarkan tabel V.2 diatas, dapat dilihat bahwa informan dalam penelitian ini berdasarkan tingkat usianya sebanyak 3 orang berusia 20-30 tahun dan 3 orang lainnya berusia 30-40 tahun.

## 3. Tingkat Pendidikan Informan

Pendidikan merupakan suatu proses dalam mendapatkan ilmudan mengembangkan kemampuan seseorang, serta sikap dan perilakunya dimasyarakat. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat pemahamannya secara matang. Pada tabel dibawah ini akan diuraikan tingkat pendidikan informan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel V.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan (Tahun)	Frekuensi (orang)
1	S1	2
2	SMA	4
Total		6

*Sumber: Olahan Data Penulis 2021*

Berdasarkan tabel V.3 diatas, dapat dilihat bahwa informan dalam penelitian ini berdasarkan tingkat pendidikannya sebanyak 2 orang dengan tingkat pendidikan Strata Satu (S1) dan sebanyak 4 orang dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA/Sederajat).

## **B. Hasil Analisis Efektivitas Pelayanan Penerbitan Suet Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

### **1. Karakteristik Organisasi**

Menurut Zuliyanti (2005:27) mengatakan bahwa karakteristik organisasi terdiri dari struktur juga teknologi organisasi. Struktur adalah sebuah cara bagi suatu organisasi untuk menyusun orang-orangnya guna menciptakan sebuah organisasi meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian sebuah pekerjaan. Teknologi organisasi merupakan alat berupa teknologi yang digunakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentahan menjadi keluaran.

Adapun analisis ini dilakukan berdasarkan 2 (dua) sub indikator yaitu struktur organisasi dan teknologi organisasi sebagaimana berikut ini:

### a. Struktur Organisasi

Struktur adalah sebuah cara bagi suatu organisasi untuk menyusun orang-orangnya guna menciptakan sebuah organisasi meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian sebuah pekerjaan.

Berdasarkan wawancara dengan pejabat pemerintah desa Bagan Melibur terkait efektivitas struktur organisasi pemerintah Desa Bagan Melibur dapat dikumpulkan wawancara sebagai berikut:

*“Kita mengambil Desa Swadaya sehingga tidak ada rangkap jabatan, Secara struktur organisasi kalau di pemerintahan Desa namanya SOTK Sistem Organisasi Tata Kerja, Desa Bagan Melibur kita melakukan penjarangan pada tahun pertama. Secara struktur kita lengkap, ada Sekretaris Desa, Kaur Umum dan Perencanaan, Kaur Keuangan, Kasi Kesejahteraan, Kasi Pelayanan dan Pemerintahan, dan Kepala Dusun sebanyak 4 orang kepala desa bagan melibur.”* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Bagan Melibur, diketahui bahwa struktur organisasi pemerintah Desa Bagan Melibur sudah lengkap dan tidak terdapat rangkap jabatan. Juga didapat hasil wawancara dengan sekretaris desa sebagaimana berikut ini:

*“Sejauh ini struktur jabatan sudah berjalan dengan efektif dan menjalankan jabatan sesuai dengan tupoksi masing-masing,”* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dan hasil dari wawancara dengan petugas pelayanan SKTM sebagaimana berikut ini:

*“Cara bekerjanya memang sudah efektif dan juga sudah sesuai tupoksi masing-masing dari struktur organisasi yang ditentukan, seperti yang ditempel di dinding itu”.* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka diketahui struktur organisasi pemerintah Desa Bagan Melibur telah terstruktur berdasarkan SOTK sistem organisasi tata kerja. Dari mulai penjangkaran sampai dengan pengisian jabatan dan dalam menjalankan tupoksinya tidak ada yang rangkap jabatan.

#### **b. Teknologi Organisasi**

Teknologi organisasi merupakan alat teknologi yang digunakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentahan menjadi keluaran.

Berdasarkan wawancara mengenai teknologi organisasi yang digunakan oleh petugas pelayanan SKTM didapati hasil wawancara sebagai berikut:

*“Kita masih menggunakan manual dalam bentuk format surat di word kemudian menggunakan komputerisasi, printer dan penyiapan dalam waktu 1 sampai 2 jam selesai.”* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Dari hasil wawancara dengan Kepala Desa tersebut maka dapat diketahui bahwa teknologi yang digunakan oleh petugas pelayanan sudah canggih seperti teknologi komputer dan printer sehingga dapat meminimalisir penggunaan waktu terhadap pelayanan penerbitan SKTM.

Selanjutnya juga diperoleh hasil wawancara bersama Sekretaris Desa Bagan Melibur sebagaimana berikut ini:

*“Iya sudah lengkap saya rasa, komputer, printer dan wifi yang kita gunakan sudah tidak menggunakan mesin ketik kayak dulu lagi. Kalau mau buat surat udah tersedia filenya jadi ya tinggal data masyarakat yang mengurusnya saja dirubah tidak lama 45 menit langsung jadi itu.”* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut diperoleh hasil bahwa pengerjaan pelayanan penerbitan SKTM telah menggunakan teknologi komputerisasi dan alat printer serta wifi sebagai teknologi pendukung yang sudah tersedia di kantor desa.

Dan hasil wawancara yang diperoleh bersama petugas pelayanan SKTM yaitu:

*“Iya biasanya saya memang menggunakan printer dan pastinya komputer ya serta dukungan teknologinya itu seperti wifi dan pembuatannya itu tidak lama, sekitar 10 menit.”* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa teknologi yang petugas gunakan dalam melayani penerbitan SKTM sudah mengikuti perkembangan teknologi namun belum secanggih pada pelayanan ditingkat kecamatan. Salah satu contoh pelayanan ditingkat kecamatan sudah dapat diurus melalui online sehingga dapat meminimalisir penggunaan waktu dan biaya transportasi bagi masyarakat yang ingin mengurusnya.

## 2. Karakteristik Lingkungan

Menurut Zulyanti (2005:27) lingkungan memiliki cakupan dua aspek yang berhubungan diantaranya adalah lingkungan intern dan ekstern. Lingkungan intern dikenal dengan iklim organisasi yang memiliki atribut lingkungan kerja diantaranya yaitu kepuasan dan prestasi. Lingkungan ekstren terkait kekuatan yang datang dari luar batas organisasi kemudian mempengaruhi tindakan dalam organisasi seperti adanya aturan pemerintahan.

Adapun analisis ini dilakukan berdasarkan 2 (dua) sub indikator yaitu lingkungan intern dan lingkungan ekstern sebagaimana berikut ini:

**a. Lingkungan Intern**

Lingkungan intern dikenal dengan iklim organisasi yang memiliki atribut lingkungan kerja diantaranya yaitu kepuasan dan prestasi.

Berdasarkan wawancara mengenai setiap masyarakat di Desa Bagan Melibur yang berhak mengurus SKTM diperoleh hasil wawancara sebagaimana berikut ini:

*“SKTM itu terbatas hanya untuk yang tidak memiliki BPJS, kalau yang memiliki BPJS tidak perlu lagi SKTM. Kalau untuk yang mengurus beasiswa kita mengutamakan kategori tingkat kemiskinan, dengan tingkat pendapatan masyarakat. Kategori ekonomi rendah atau masyarakat miskin itu kita prioritaskan.”* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Dari hasil wawancara bersama Kepala Desa tersebut, diketahui bahwa SKTM merupakan pelayanan yang memiliki prioritas untuk masyarakat yang termasuk dalam kategori ekonomi rendah atau masyarakat miskin atau tidak mampu sehingga menjadi sasaran dalam pelayanan yang sesungguhnya.

Kemudian hasil wawancara bersama Sekretaris Desa Bagan Melibur didapati hasil sebagaimana berikut ini:

*“Berhak, semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mengurus SKTM jika ia tidak mampu dan saya tidak setuju itu kalau ada masyarakat mampu secara ekonomi mengurus SKTM untuk keringanan biaya padahal kami tahu kondisi keluarganya di Desa ini termasuk masyarakat menengah keatas jatuhnya jadi penyalahgunaan SKTM padahal kami perangkat desa bekerja juga terkait tujuan dan sasaran dalam melayani masyarakat sini.”* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Diketahui dari hasil wawancara bahwa pengurusan pelayanan penerbitan SKTM ini memang dikhususkan kepada masyarakat yang tidak mampu agar tidak terjadi penyalahgunaan terhadap penggunaan SKTM.

Dan hasil wawancara bersama petugas pelayanan SKTM sebagaimana berikut ini.

*“Sebenarnya menurut saya memang berhak, tapi kembali ketujuan adalah untuk meringankan beban masyarakat baik dalam bidang kesehatan, pendidikan, ekonomi dan sosial lainnya. Jadi ya kalau mereka adalah masyarakat yang sudah ringan dalam ekonominya, menengahlah istilahnya buat apalagi diringankan kan begitu”* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bersama petugas pelayanan SKTM diketahui bahwa tujuan dari pelayanan penerbitan SKTM ini adalah untuk keringanan biaya bagi masyarakat kurang mampu.

#### **b. Lingkungan Ekstern**

Lingkungan ekstern berkaitan dengan kekuatan yang datang dari luar batas organisasi kemudian mempengaruhi tindakan dalam organisasi seperti adanya atauran pemerintahan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mengenai setiap masyarakat di Desa Bagan Melibur yang berhak mengurus SKTM didapati hasil wawancara sebagai berikut ini:

*“Ya saya pikir sama saja ya, Desa lain juga menerapkan hal sama seperti itu bahwa pelayanan penerbitan SKTM hanya bagi masyarakat tidak mampu.”* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Dari hasil wawancara dengan kades tersebut diketahui bahwa setiap desa menerapkan hal yang sama baik itu di desa manapun, karena pelayanan penerbitan SKTM ini tujuannya untuk meringankan biaya bagi masyarakat tidak mampu.

Selanjutnya juga diperoleh hasil wawancara bersama sekretaris desa bagan melibur sebagaimana berikut ini:

*“Iya Desa lain tentu menerapkan hal yang sama, mengutamakan masyarakat yang tidak mampu, namun kalau ada hal diluar itu terjadi tentu itu tidak akan mempengaruhi kinerja kita”.* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara bersama sekretaris desa bagan melibur diketahui bahwa memang semua desa menerapkan hal yang sama.

Kemudian juga diperoleh hasil wawancara dengan petugas pelayanan SKTM yaitu:

*“Kalau mengenai desa lain kurang tau juga bagaimana mereka menerapkannya secara rinci, tapi menurut saya ini tentulah setiap desa menerapkan hal yang sama dengan desa lainnya terkait kepengurusan SKTM ini”.* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa disemua pelayanan Kantor Desa terkait pelayanan penerbitan SKTM ini semua desa hanya mengeluarkan untuk kepentingan keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu. Seluruh responden memiliki pandangan yang sama bahwa baik di Desa Bagan Melibur maupun desa lainnya memiliki tujuan SKTM ini mencapai manfaat serta tepat sasaran.

### 3. Karakteristik Pekerja

Menurut Zuliyanti (2005:28) pekerja memiliki pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan berbeda-beda sehingga akan mengakibatkan perbedaan dalam perilaku antara orang satu dan orang yang lain. Prestasi adalah suatu modal utama didalam organisasi yang memberikan pengaruh besar terhadap efektivitas, sebab meskipun teknologi yang digunakan canggih namun tanpa prestasi tidak ada gunanya.

Adapun analisis ini dilakukan berdasarkan 4 (empat) sub indikator yaitu pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan sebagaimana berikut ini:

#### a. Pandangan

Pandangan merupakan pandangan dari pekerja, tentang bagaimana cara pandang pekerja terhadap pekerjaan yang dilaksanakannya.

Berdasarkan wawancara mengenai persepsi pejabat tentang pelayanan terhadap pengurusan penerbitan SKTM didapatkan hasil sebagaimana berikut ini:

*“Dalam hal pelayanan memang ini termasuk dalam tugas pemerintah desa melayani masyarakat, apalagi terkait pengurusan SKTM ini menyangkut kebutuhan bagi masyarakat yang tidak mampu jadi kita upayakan melayani dengan semaksimal mungkin, tidak boleh ada pemungutan biaya sepeserpun, diusahakan memberi performa pelayanan dengan cepat karena yang mengurus SKTM ini kadang butuh segera apalagi untuk kebutuhan keringanan biaya kesehatan, mendadak sakit begitu jadi semuanya harus cepat tanggap dalam melayani.”* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Dari hasil wawancara dengan Kades Bagan Melibur tersebut, maka diketahui bahwa pemberian pelayanan yang baik merupakan tujuan dari pemerintah desa bagan melibur baik dari ketepatan waktu maupun segi biaya yang tidak dipungut sepeserpun dalam pengurusan.

*“Bagi yang mengurus dilayani, bawa persyaratannya kalau lengkap kita langsung selesaikan pengurusan penerbitan kalau belum diminta penuh persyaratan dulu. Begitulah namanya pelayanan itu kita memberikan layanan, ada juga kadang dia mampu kita tahu itu warga sini tapi masih juga ikut mengurus SKTM dengan alasan untuk jaga-jaga sebagai pegangan saja, karena yang diurusnya beasiswa berprestasi katanya, kalau udah lengkap persyaratan pelayanan sesuai disini ya kita kasi juga.”* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara bersama sekdes desa bagan melibur diketahui bahwa pelayanan di kantor desa bagan melibuur telah sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan jika memenuhi syarat maka akan diterbitkan. Sementara persyaratan yang telah ditetapkan masih umum tidak menggambarkan mana masyarakat mampu yang ikut mengurus dan mana masyarakat yang benar-benar tidak mampu. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara bersama petugas pelayanan SKTM sebagaimana berikut ini:

*“Pelayanan pengurusan SKTM ini sama kita melayaninya dengan pelayanan yang lain, enggak karena ini masyarakat yang tidak mampu mengurus lalu kita bermasam muka tentu tidaklah seperti itu pula. Semua sama tidak pandang bulu, kita menanyakan apa keperluannya, menjelaskan ini persyaratannya, memang tidak seperti pegawai di bank seperti ada memakai bahasa baku untuk nyambut orang datang gitu. Layaknya pelayanan pada umumnya waktu senyum ya senyum.”* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwa persepsi atau pandangan pejabat pemerintah desa terhadap pelayanan penerbitan SKTM ini memiliki penilaian pribadi masing-masing tetapi mengarah kepada tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Meskipun kenyataannya memang masih terdapat masyarakat mampu yang mengurus hal ini dikarenakan persyaratan dalam pelayanan SKTM ini masih umum sehingga tidak

bisa menggambarkan secara spesifik masyarakat mana yang berhak mengurus SKTM.

#### b. Tujuan

Tujuan merupakan tujuan pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya yang berupa tugas dan tanggung jawab.

Berdasarkan wawancara terkait mengenai tujuan dari pejabat pemerintah dalam memberikan pelayanan penerbitan SKTM dan tujuan masyarakat dalam mengurus SKTM diperoleh hasil wawancara sebagaimana berikut ini:

*“Saya selaku Kepala Desa tujuan pelayanan sebagaimana saya katakan tadi itu memang menjadi tanggung jawab kami sebagai pemerintah desa untuk melayani masyarakat, kalau tujuan masyarakat itu beragam dari mulai untuk keringanan biaya kesehatan, pendidikan beasiswa itu, bantuan sosial juga.”* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Dari hasil wawancara dengan kepala desa diketahui bahwa tujuan dari pelayanan dari pemerintah desa merupakan suatu tanggung jawab pemerintahan. Tujuan dari masyarakat mengurus adalah untuk keringanan biaya pada umunya. Selanjutnya juga didapatkan hasil wawancara dengan sekretaris desa sebagai berikut:

*“Tujuan dalam pelayanan itu saya sendiri untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab, selaku pemerintah desa bekerja untuk melayani memberikan jasa layanan istilahnya kalau bisa jadi prestasi iya itu bonusnya. Sejauh ini tujuan masyarakat mengurus SKTM itu untuk keringanan biaya rumah sakit kalau yang tidak ada BPJS, untuk bidikmisi dulu itu, untuk bantuan sosial lain juga.”* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara dengan sekretaris desa diketahui bahwa tujuan pelayanan dari pejabat pemerintah desa sama sebagai tugas dan tanggung jawab. Kemudian tujuan kepengurusan SKTM bagi masyarakat adalah untuk keringanan biaya. Juga didapatkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan SKTM sebagaimana berikut ini:

*“Memang tugasnya untuk melayani, memberi pelayanan kepada masyarakat gitu, jadi tanggungjawab juga. Kalau masyarakat sih tujuan dari yang mengurus SKTM ini tidak lain lagi adalah untuk keringanan biaya”.* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat diketahui dari masing-masing individu pejabat pemerintah desa yang menjadi responden menyatakan bahwa tujuan dari pelayanan terhadap masyarakat ini memang merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah desa. Adapun tujuan dari masyarakat dalam mengurus pelayanan penerbitan SKTM adalah untuk mendapatkan keringanan biaya baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, maupun bantuan sosial lainnya.

### **c. Kebutuhan**

Kebutuhan adalah kebutuhan dari pekerja, terkait apa saja yang dibutuhkan oleh pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan wawancara kebutuhan dari pejabat pemerintah desa bagan melibur dalam melayani pengurusan pelayanan penerbitan SKTM didapatkan hasil wawancara sebagaimana berikut ini:

*“Menjadi suatu kebutuhan dalam tenaga kerja yaitu yang sesuai dengan pendidikan formalnya, misal dari kasi pelayanan paling tidak faham tentang pelayanan minimal berdasarkan pengalaman kerja sebelumnya, Alhamdulillah untuk pelayanan pengurusan SKTM ini sudah dapat menjalankan tugas dan fungsi dengan baik.”* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Diketahui dari hasil wawancara bersama Kepala Desa bahwa menjadi sebuah kebutuhan dari pejabat pemerintah desa bagan melibur adalah jenjang pendidikan dan pengalaman kerja sebelumnya. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan sekretaris desa bagan melibur sebagaimana berikut ini:

*“Yang dibutuhkan dalam melayani pelayanan penerbitan SKTM ini iya kehadiran salah satunya, misal kepala desa sedang tidak berada ditempat atau acara diluar gitu saya sebagai sekdes harus hadir itu untuk menandatangani berkas kepengurusan. Lain hal kalau ada halangan keduanya misal dalam keadaan sakit atau ada kamalangan gitu mungkin dapat dimaklumi bersama.”* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Diketahui dari hasil wawancara bersama sekdes bagan melibur bahwa kebutuhan dalam melayani pelayanan penerbitan SKTM ini salah satunya ialah kehadiran. Selanjutnya juga dilakukan wawancara bersama petugas pelayanan SKTM sebagaimana berikut ini:

*“Kalau yang dibutuhkan dari pelayanan pengurusan SKTM biasanya ya kertas gitu ya, cap, tanda tangan kepala desa. Kalau saya sendiri udah ada gaji tersendiri bekerja dikantor desa ini walaupun cairnya beberapa bulan sekali gitukan ya insyaallah cukuplah. Ada itu viral diberita terkait pungli, memang nggak boleh minta uang tambahan, kitapun disini sama sekali tidak mengenakan biaya alias gratis.”* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kebutuhan dari pejabat desa dalam melayani pelayanan penerbitan SKTM adalah jenjang pendidikan dan pengalaman kerja minimal mengetahui tentang pelayanan, membutuhkan kehadiran, serta membutuhkan sarana yang lebih memadai.

#### d. Kemampuan

Kemampuan adalah kemampuan pekerja, terkait bagaimana pekerja dalam menangani dan melaksanakan sebuah pekerjaan.

Berdasarkan wawancara mengenai kemampuan dari pejabat pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan penerbitan SKTM didapatkan hasil sebagaimana berikut ini:

*“Saya pikir mampu ya dalam pelayanan SKTM ini, dikarenakan kita ada filenya paling tinggal ubah data dan untuk petugas pelayanan SKTMnya memang tidak sarjana komputer tapi beliau pernah ikut khursus komputer begitu, bagi saya menandatangani berkas itu iya mampu”.* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Dari hasil wawancara bersama kepala desa diperoleh hasil bahwa petugas pelayanan SKTM sudah dianggap mampu dalam melayani penerbitan SKTM.

Selanjutnya juga dilakukan wawancara bersama sekdes sebagaimana berikut ini:

*“Dapat dibilang mampulah, karena ini tidak sulit kerjanya ada file tersedia dan tinggal masukkan data diprint begitu, lalu minta tanda tangan pak kades atau saya kalau beliau tidak ditempat.”* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Serta dilakukan wawancara bersama petugas pelayanan SKTM sebagaimana berikut ini:

*“Kalau saya insyaallah mampu, yang jadi kendala itu kalau kertas habis, atau printer macet ada juga kadang komputer rusak kita tidak ahli dalam membetulkan alat begitu jadi ya harus menunggu diperbaiki dulu jadi ya membutuhkan waktu tambahan juga jadinya.”* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa tingkat kemampuan yang ada dalam pelayanan SKTM ini tidak sulit sehingga dapat dikerjakan oleh petugas pelayanan SKTM yang sudah memiliki pengalaman kerja, dan dapat dikerjakan dengan mudah. Namun ada juga kendala dari segi sarana yang membuat pelayanan menjadi membutuhkan tambahan waktu.

### **3. Kebijakan dan Praktek Manajemen**

Menurut Zuliyanti (2003:28) pimpinan memegang peranan yang sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui sebuah perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan. Sehingga pimpinan memiliki kewajiban sebagai penjamin struktur organisasi konsisten dan menguntungkan teknologi dan lingkungan yang ada. Selain itu pimpinan juga ikut bertanggungjawab dalam menetapkan sebuah sistem imbalan yang pantas sehingga dapat memuaskan kebutuhan pekerja dan tujuan pribadinya dalam mengejar sasaran.

Adapun analisis ini dilakukan berdasarkan 3 (tiga) sub indikator yaitu perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan sebagaimana berikut ini:

#### **a. Perencanaan**

Perencanaan adalah proses penentuan hal-hal yang akan dicapai (tujuan) serta menentukan berbagai tahapan yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan wawancara mengenai perencanaan yang dapat dibuat untuk mengantisipasi penghambat dalam pengurusan pelayanan penerbitan SKTM diperoleh hasil wawancara sebagai berikut ini:

*“Iya itu kita memaksimalkanlah dalam pelayanan ini, jangan sampai ada absensi yang berlebihan terjadi supaya ketika masyarakat butuh kita dapat sigap melayani”.* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa diketahui bahwa pejabat pemerintah desa bagan melibur menekankan kepada absensi agar dapat meningkatkan kedisiplinan kerja terlebih lagi dalam bentuk kehadiran. Serta dilakukan wawancara bersama sekretaris desa sebagaimana berikut ini:

*“Perencanaan untuk antisipasi penghambat ini kita melakukan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan saja”.* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris desa diketahui bahwa salah satu perencanaan dalam mengantisipasi faktor penghambat dalam pelayanan SKTM ialah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga dengan hal ini dapat menghindari hambatan. Selanjutnya juga dilakukan wawancara dengan petugas pelayanan SKTM desa bagan melibur sebagaimana berikut ini:

*“Untuk antisipasi penghambatini sebelum melaksanakan tugas pelayanan ini saya mengecek dulu komputernya bagus tidak, tinta apakah masih ada atau tidak, kondisi perinter bagaimana dan hvs masih tersedia atau sudah habis. Setelah dicek kita perbaiki yanng kurang sehingga waktu melaksanakan pelayanan dapat meminimalisirlah terjadinya hambatan”.* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa pejabat pemerintah desa bagan melibur menekankan kepada absensi agar dapat meningkatkan kedisiplinan kerja terlebih lagi dalam bentuk kehadiran, menjalankan sesuai prosedur pelayanan kantor desa bagan melibur serta memastikan setiap alat atau teknologi yang digunakan dalam pelayanan dalam dapat berfungsi dengan baik.

#### **b. Koordinasi**

Koordinasi adalah pengarahan yang diberikan oleh atasan kepada pejabat struktur yang berada dibawah wewenang dan tanggungjawabnya.

Berdasarkan wawancara terkait koordinasi antara pejabat pemerintah desa dalam melakukan pelayanan SKTM diperoleh hasil wawancara sebagaimana berikut ini:

*“Koordinasi dalam hal pelayanan SKTM ini salah satunya kalau sedang ada agenda diluar saya koordinasi kepada sekdes diberi mandat, supaya kalau ada yang mengurus mereka tidak menunggu terlalu lama”.* (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022).

Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Sekretaris Desa sebagaimana berikut ini:

*“Kalau saya selalu mendapat koordinasi dari pak kades terkait tanda tangan dalam penerbitan SKTM ini salah satunya, kalau ke petugas pelayanan SKTM tetap koordinasi dalam pembuatan surat ini ada kendala atau enggak”.* (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris desa diketahui bahwa antara pejabat pemerintah desa bagan melibur saling melakukan koordinasi antara atasan dan struktur pemerintahan desa dibawah wewenang dan tanggung jawabnya. Juga dilakukan wawancara dengan petugas pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur sebagaimana berikut ini:

*“Pasti itu, selalu berkoordinasi. Dari pak kades saya mendapat koordinasi juga misal kebijakan dalam hal persyaratan, bagaimana prosedur pelayanannya juga karena itulah menjadi hal yang diterapkan dalam pelayanan SKTM ini”.* (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa koordinasi pejabat pemerintah desa dalam pengurusan pelayanan SKTM telah dilakukan hal ini bertujuan agar pelayanan SKTM berjalan dengan lancar dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

### **c. Memperlancar Kegiatan**

Memperlancar kegiatan adalah suatu cara yang digunakan agar kegiatan pekerjaan yang dilaksanakan dapat diurus dengan lancar tanpa hambatan atau diperlambat.

Berdasarkan wawancara bersama masyarakat serta kades, sekdes, dan petugas pelayann SKTM terkait adanya isu pejabat pemerintah desa yang menerima uang dari masyarakat, isu orang dalam sebagai kelancaran pelayanan serta sarana prasarana yang belum memadai dalam hal pengeluaran SKTM didapatkan hasil wawancara sebagaimana berikut ini:

*“Waktu saya mengurus SKTM itu ruang tunggu lagi dipakai buat rapat, saya diminta duduk saja bersama disitu. Ya saya seganlah, karena nggak ada tempat lagi didalam duduk aja diluar itu dekat parkirannya menunggu sekitar 30 menit. Abis itu nanya persyaratan sama petugas pelayanan. Kalau soal uang tidak ada diminta uang atas nama mengurus SKTM, begini kemarin suratnya sudah dikasih tapi saya diminta fotocopy dulu keluar baru datang lagi buat nyerahin satu suratnya satu lagi untuk saya bawa. Memang tidak diminta uang, tapi dengan itu jelas saya mengeluarkan uang lagi, minyak motor, dan memakan waktu juga untuk bolak-balik.”* (wawancara, Adilla Syahputra Masyarakat Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 04 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa masih terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai.

*Mudah sih kemarin waktu mengurus SKTM, saya tau cara sama syarat ngurunya karena ada kenalan juga yang kerja dikantor desa jadi nggak perlu datang ke kantor telfon aja dari hp, dibuatkan surat. Dan ngambilnya itu juga enggak di kantor desa, saya nitip aja sama yang kerja situ waktu dia pulang langsung diantar kerumah. Untuk biaya juga tidak ada dikeluarkan.* (wawancara, Sitriani Masyarakat Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 04 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa adanya kenalan orang dalam dapat memperlancar dalam sebuah proses pelayanan.

*Saya mengurus SKTM itu kemarin hari jum'at, kepala desanya nggak ada dan sekretaris desa itu baru sakit nggak bisa bangun dia setahu saya.*

*Jadi menunggu tiga hari, seninnya baru saya datang lagi untuk ngambil SKTM yang sudah ditanda tangani kepala desa. Saya kasih uang itu Rp. 15.000,- sebagai tanda terimakasih, diterima juga.”(wawancara, M.Zainudin Masyarakat Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 03 Maret 2022)*

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa koordinasi pejabat pemerintah desa sudah baik, namun terkendala pada hari kerja dan absensi pejabat kantor desa yang sedang berhalangan hadir.

*Mengenai pungutan liar tidak diperbolehkan, namun jika ada masyarakat yang memberikan uang secara sukarela itu kebijakannya sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap desa. terkait ada orang dalam disini tentunya ada keluarga dari masyarakat yang bekerja disini, namun itu tidak menjadi alasan timbulnya perbedaan dalam pelayanan SKTM. Setiap masyarakat harus dilayani dengan baik. Namun kalau ada masyarakat mengurus untuk keperluan kesehatan operasi dan sebagainya itu kita usahakan dipercepat dari waktu minimal biasanya. Kalau soal ruang tunggu khusus untuk pelayanan itu kita memang belum ada karena keterbatasan juga, jadi kita sediakan ruang tamu saja yang dapat difungsikan untuk beberapa kegiatan. (wawancara, Kepala Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 01 Maret 2022)*

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dalam pelayanan kantor desa bagan melibur tidak diperbolehkan adanya perbedaan dalam pelayanan, jika terdapat perbedaan dalam pelayanan maka hal itu dalam bentuk mempercepat pelayanan seperti keperluan keringanan biaya kesehatan operasi dan sebagainya.

*Tidak diperbolehkan, memungut uang lagi karena sudah jelas dalam pengurusan pelayanan ini tidak dipungut biaya. Istilah orang dalam itu tidak ada lagi, semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Untuk ruangan kita memang terbatas, ada ruang tamu dapat digunakan untuk ruang tunggu kalau khusus gitu memang belum ada. (wawancara, Sekretaris Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)*

*Tidak diperbolehkan, namun kadang ada masyarakat yang sukarela memberi ikhlas katanya tanda terimakasih, kita tidak memungut ya jelas tidak boleh. Orang dalam itu tidak ada, sama semua dilayani. Kalau ada keluarganya disini sekalian dibantu bawa pulang, supaya tidak menunggu juga. (wawancara, Petugas Pelayanan SKTM Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau tanggal 02 Maret 2022)*

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai dan dalam pelayanan kantor desa bagan melibur tidak diperbolehkan adanya perbedaan dalam pelayanan, jika terdapat perbedaan dalam pelayanan maka hal itu dalam bentuk mempercepat pelayanan seperti keperluan keringanan biaya kesehatan operasi dan sebagainya serta diketahui bahwa dalam pelayanan kantor desa bagan melibur tidak diperbolehkan adanya perbedaan dalam pelayanan, jika terdapat perbedaan dalam pelayanan maka hal itu dalam bentuk mempercepat pelayanan seperti keperluan keringanan biaya kesehatan operasi dan sebagainya.

Kemudian dari hasil observasi dilapangan penulis menemukan bahwa semua pejabat kantor desa mempunyai pendapat yang sama bahwa pelayanan penerbitan dikantor desa bagan melibur adalah tidak dikenakan biaya sepeserpun. Jika ada masyarakat yang memberikan secara sukarela maka kebijakannya adalah sebagai bentuk partisipasi masyarakat desa. Dalam hal percepatan proses pelayanan semua masyarakat mendapat pelayanan yang sama. Namun bagi pelayanan penerbitan SKTM yang digunakan untuk keringanan biaya kesehatan seperti operasi dan hal mendesak lainnya maka diusahakan mempercepat waktu pengurusan pelayanan SKTM dari waktu minimal kepengurusan pada umumnya dibawah 45 menit.

Pada pelaksanaannya, pemerintah desa bagan melibur sudah efektif dalam melaksanakan karakteristik organisasi. Terdiri dari struktur organisasi dan teknologi organisasi, struktur organisasi desa bagan melibur tidak ada yang rangkap jabatan serta telah dilaksanakan sesuai tupoksi masing-masing. Dalam hal

teknologi organisasi pemerintah desa bagan melibur telah mengikuti perkembangan teknologi masa kini diantaranya penggunaan komputer, printer serta tambahan wifi di kantor desa.

Karakteristik lingkungan terbagi menjadi dua yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Dari sisi lingkungan internal, SKTM jelas hanya diperbolehkan bagi masyarakat tidak mampu secara ekonomi yang bertujuan sebagai syarat permohonan keringanan biaya baik dalam bidang pendidikan, kesehatan maupun bantuan sosial lainnya. Kemudian dari segi lingkungan eksternal, baik di desa bagan melibur maupun didesa lain memiliki tujuan agar SKTM ini dapat sesuai sasaran dan memenuhi tujuan dari SKTM.

Karakteristik pekerja terdiri dari pandangan, tujuan, kebutuhan serta kemampuan. Dari segi pandangan, pejabat pemerintah desa memiliki pandangan terhadap pelayanan SKTM sebagai salah satu bagian dari tugas dan tanggung jawab sebagai pemerintah yaitu menjalankan fungsi pelayanan terhadap masyarakat dan Pelayanan pengurusan penerbitan SKTM ini adalah sebagai salah satu syarat dalam permohonan keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu. Namun dalam persyaratannya masih bersifat umum sehingga tidak dapat menggambarkan masyarakat yang benar-benar tidak mampu. Pada praktek pelayanan SKTM ini masih ada masyarakat menengah keatas yang dapat mengurus SKTM serta tetap dilayani karena sudah memenuhi dalam hal persyaratan.

Kebijakan dan Praktek manajemen terdiri atas perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan. Dari sisi perencanaan serta koordinasi sudah efektif.

Pemerintah desa bagan melibur, dalam hal pelayanan pengurusan SKTM ini bentuk perencanaannya serta koordinasi diantaranya adalah koordinasi antara kepala desa dengan sekretaris desa pada penandatanganan SKTM. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat terlaksana dengan tepat waktu. Dalam hal memperlancar kegiatan pelayanan penerbitan SKTM di desa bagan melibur tidak dipungut biaya seperserpun, namun jika ada masyarakat yang memberi secara sukarela kebijakannya adalah sebagai bentuk partisipasi masyarakat desa. Kemudian sarana dan prasarana masih belum memadai diantaranya belum adanya papan alur prosedur pelayanan yang berfungsi sebagai informasi terkait prosedur pelayanan mulai dari persyaratan sampai dengan berapa lama waktu yang digunakan.

### **C. Faktor Yang Menghambat Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti**

Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti sebagaimana hasil wawancara yang didapat yang kemudian ditulis dalam bentuk poin-poin dibawah ini:

#### **1. Sarana dan Prasarana yang belum memadai**

Sarana yang kurang memadai dikarenakan kantor desa bagan melibur hanya memiliki satu ruang tunggu yang sekaligus digunakan sebagai ruang rapat jika waktunya bersamaan maka hal ini kemudian menjadi penghambat efektivitas pelayanan karena masyarakat yang mengurus pelayanan harus

menunggu dengan berdiri atau duduk diteras kantor desa. Prasarana yang belum memadai seperti papan prosedur pelayanan yang belum tersedia, sehingga memakan waktu tambahan dalam pengurusan pelayanan saat masyarakat harus bertanya terlebih dahulu dan petugas pelayanan juga membutuhkan waktu untuk menjelaskan terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan

## 2. Kebijakan dan Persyaratan

Persyaratan dalam mengurus pelayanan penerbitan SKTM ini masih bersifat umum hanya menggunakan Fotocopy KTP/KK, Surat keterangan aktif belajar dari instansi pendidikan untuk pelajar dan mahasiswa. Hal ini tentu tidak dapat menggambarkan masyarakat mana yang benar-benar tidak mampu serta berhak mendapatkan pelayanan penerbitan SKTM. Sehingga masyarakat menengah keatas masih dapat dilayani dalam penerbitan SKTM ini jika telah memenuhi persyaratan. Kebijakan terkait persyaratan pelayanan yang membuat persyaratan pelayanan masih menghasilkan gambaran persyaratan secara umum sehingga pelayanan penerbitan SKTM masih belum bisa tepat pada sasarannya.

## 3. Lingkungan Internal dan Eksternal

Sosial Budaya masyarakat yang sampai saat ini masih menjadi salah satu faktor terhambatnya efektivitas pelayanan penerbitan SKTM diantaranya adalah hubungan kekeluargaan yang dapat menyebabkan timbulnya perbedaan dalam pemberian layanan terhadap masyarakat.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagaimana berikut ini:

1. Berdasarkan Karakteristik organisasi, Struktur pemerintah desa bagan melibur tidak ada yang rangkap jabatan dan pemerintah desa bagan melibur bekerja sudah sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Dari sisi karakteristik lingkungan, didapati hasil pendapat tentang masyarakat yang berhak mengurus SKTM antara lingkungan internal dan eksternal sama menyebutkan bahwa SKTM adalah untuk masyarakat tidak mampu, namun sosial budaya masyarakat juga menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas pelayanan. Hubungan kekeluargaan yang dapat menyebabkan timbulnya perbedaan dalam pemberian layanan. Dari segi karakteristik pekerja, didapatkan hasil mengenai pandangan pejabat pemerintah desa terkait tujuannya dalam melaksanakan pelayanan dan serta diketahui tujuan masyarakat yang mengurus SKTM. Dari segi kebijakan dan praktek manajemen, terkait biaya pengurusan pelayanan penerbitan SKTM adalah tidak dikenakan biaya dan jika ada masyarakat yang memberikan secara sukarela maka kebijakannya adalah sebagai bentuk partisipasi masyarakat desa dan masih ditemukan terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai.

2. Faktor yang menjadi penghambat efektivitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bagan Melibur Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, Sarana dan Prasarana yang belum memadai seperti ruang tunggu, kursi serta papan prosedur pelayanan yang belum tersedia serta Persyaratan dalam pengurusan pelayanan penerbitan SKTM masih bersifat umum hanya menggunakan Fotocopy KTP/KK, Surat keterangan aktif belajar dari instansi pendidikan untuk pelajar dan mahasiswa. Sosial Budaya masyarakat yaitu dari lingkungan internal dan eksternal hubungan kekeluargaan yang dapat menyebabkan perbedaan dalam pemberiayan layanan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai di kantor Desa Bagan Melibur, maka penulis menyarankan terkhusus kepada tenaga kerja kantor desa bagan melibur dan pembaca agar dapat mengembangkan sistem pelayanan melalui pelayanan online sehingga lebih dapat menghemat waktu dan biaya, penggunaan tempat serta dapat menyebarkan informasi lebih luas.
2. Untuk kebijakan dan persyaratan yang masih bersifat umum dan mengantisipasi adanya masyarakat mampu yang mengurus maka disarankan

untuk menambah persyaratan dalam pengurusan SKTM ini dengan menambahkan dokumentasi rumah agar persyaratan dalam kepengurusan SKTM lebih spesifik dan dapat menggambarkan masyarakat mana yang benar-benar tidak mampu serta berhak menerima pelayanan SKTM.

3. Pemerintah Desa perlu melakukan sinkronisasi data terkait masyarakat miskin yang mengacu kepada Surat Keputusan Menteri Sosial RI No.146/HUK/2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan dan program-program pemerintah desa.
4. Pemerintah Desa disarankan membuat PERDES tentang SOP terkait Pelaksanaan pelayanan Desa sehingga Desa dapat melaksanakan SOP Pelayanan dengan tertib dan memiliki standarisasi dalam usaha meningkatkan kualitas layanan.
5. Standar Operasional Prosedur yang jika telah ditetapkan oleh Pemerintah Desa perlu disosialisasikan dengan jelas, baik dan benar agar masyarakat dapat memahami prosedur pengurusan pelayanan dan memiliki tingkat kesadaran yang baik terhadap prosedur yang telah ditetapkan sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan dan menghilangkan perbedaan dalam memberikan layanan akibat sosial budaya masyarakat dalam hal hubungan kekeluargaan.
6. Tingkat kesadaran masyarakat juga muncul dari diri masyarakat itu sendiri, penulis menyarankan kepada pembaca terkhususnya masyarakat Desa Bagan Melibur agar dapat melaksanakan dan menerima layanan sesuai dengan SOP

yang ditetapkan sehingga berdampak pada pemerataan layanan dan efektivitas layanan tepat sasaran.

7. Pemerintah Desa perlu untuk dapat hadir dan selalu berada ditempat pada waktu jam kerja, hal ini dapat meningkatkan efektivitas layanan sesuai SOP yang digunakan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Rohman A. dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averros Press
- Ambar Teguh, Sulistiyani. 2003. *Manajemen dan Sumber Daya Manusia: Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Awang, Azam & Wijaya, Mendra. 2012. *Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Pekanbaru: Alfa Riau
- Bagong, Suyanto dan Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group
- Burhan, Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologi Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers
- Edy, Sutrisno. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Enam*. Jakarta: Pranada Media Group
- Gilman, C. W. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service A Problem Solving Market Street*. San Fransisco: Jossey Bass
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT.Grasindo
- Handoko, T.Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Harmon. 2006. *Organization Theory For Public Administration, Utlle, Brown and Company*
- Hasibuan, S.P Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, S.P Malayu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara

- Hasibuan, S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Pustaka Setia
- Hessel, Nogi S. Tangkilisan. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Jufrizen, J. 2018. *Peran Motivasi Kerja Dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Prosiding: The National Conferences Management and Bussines (NICMAB) 405-424
- Kansil CSP dan Cristine. 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kartohadikusumo, Soetarjo. 1988. *Desa*. Yogyakarta: Indonesian Monographs
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kopelman, R.E. 1998. *Managing Productivity in Organization a Practical-people Oriented Prespective*. New York: MC. Graw Hill Book Company. PP 3-18
- Lewis, Carol W. & Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street*. San Fransisco: Jossey-Bass
- Lofland, John & Lyn.H.Lofland. 1984. *Analyzing Social Settings*. California: Wadsworth Publishing Company
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001.
- Mangkunegara, Anwar Prabu 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya
- Manullang. 2004. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF
- Mardiasmo. 1999. *Pengelolaan Keuangan Daerah yang Berorientasi pada kepentingan Publik*. Yogyakarta: PAU Studi Ekonomi UGM
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta
- Mathis.L.Robert dan Jackson.H.John. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Kedua

- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Moetherino, Edi. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda karya
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nainggolan, Lora Ekana et.al. 2021. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. :Yayasan Kita Menulis
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga
- Pambudi, Himawan. 2001. *Politik Pemberdayaan, Jalan Mewujudkan Otonomi Desa*. Yoyakarta: Laper Pustaka Umum
- Potu, Aurelia. 2013. *Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Sulutenggo dan Maluku Utara di Manado*.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- Rauf, Rahyunir dan F.M, Zulfan. 2004. *Menuju Badan Perwakilan Desa Profesional*. Bandung: Alqaprint Jatinangor
- Rauf, Rahyunir dan Maulidiah. 2015. *Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Penerbit Zanafa, Publishing: Nusa Media
- Rauf. 2017. *Perubahan Kedudukan Kelurahan Perangkat Daerah Menjadi Perangkat Kecamatan*. Wedana. Jurnal Pemerintahan, Politik dan Birokrasi.
- Riva'I & Mohd.Basri. 2008. *Performance Appraisal, Edisi Kedua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8*. Jakarta: Prenhallindo
- Robbins, S.P. & Judge, T. A. 2011. *Organizational Behavior*. New York: Pearson Prentice Hall
- Rohman, Ahmad Ainur et.al. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi, PLaCIDS, Avverroes dan KID bekerjasama dengan Averroes Press.
- Samsudin, Sadili. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Saparin, sumber. 2009. *Tata Pemerintahan dan Administrasi, Edisi ke-12*. Bandung: Alfabeta
- Sarundajang, S.H. 2002. *Arus Balik Kekuasaan Pusat Ke Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Siagian, Sondang P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswanto, B. 2021. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siwu, Astrid Lavenia. 2010. *Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Motoling Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan*"Skripsi,UNSART
- Stonner, James. 1996. *Manajemen, Edisi Indonesia*. Jakarta: PT Prenhallindo

- Sudaryono. 2017. *Pengantar Manajemen Teori dan Kasus, Caps (Center For Academia Publishing Service)*. Jakarta:.
- Suhardi. 2002. *Prinsip-Prinsip Dan Teknik Berkomunikasi*. Jakarta: Bharata Karya Aksara
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryaningrat, Bayu. 2002. *Pemerintahan Administrasi Desa Dan Kelurahan*. Jakarta: Aksara Baru
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Mundur Maju
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi Kedua*. Bandung: Mandar Maju
- Terry dan Rue. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Torang, Syamsir. 2014. *Organisasi Manajemen: Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung: Alqa Print
- Wasistiono, Sadu dan Tahir. 2007. *Prospek Pembangunan Desa*. Bandung: Fokus Media
- Widjaja, HAW. 2003. *Otonomi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Widjaja, HAW. 2012. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Bulat dan Utuh*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Yuwono, Sony dkk. 2004. *Balanced Scorecard: Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Zuliyanti, Sri. 2005. *Pengaruh Pengembangan dan Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Bagian Produksi PT Tri Cahya Purnama*.

Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja*. Pekanbaru: Badan Penerbit FISIPOL UIR.

Jurnal:

Arianty, Nel. 2014. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. E-Jurnal Manajemen & Bisnis. Vol 14 No 2 ISSN 1693-7619.

Bonso\*, Hamjah & Ahmad, Busyairi. 2021. *Analisis Efektivitas Birokrasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor)*. SINTA S5. Volume 5 Issue 1

Lina, Dewi. 2014. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Sistem Reward Sebagai Variabel Moderating*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 14 No 1 Maret 2014

Setiadi, Budi dan et al. 2021. *Perbandingan Efektivitas Penghimpunan Dana Wakaf Melalui Uang Berbasis Online di Global Wakaf dan Dompot Dhuafa*. *JRES Jurnal Riset Ekonomi Syariah*. Volume 1 Nomor 1

Utang, Suwaryo. 2021. *Ilmu Pemerintahan Dalam Praktek: Perspektif Eropa Kontinental*. *Governabilitas*. Volume 2 Nomor 1

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 Alinea 4

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 4 Huruf (f)

PP Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal Transmigrasi (PDTT)

Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul Dan Kewenangan Lokal Berskala Desa

Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 8 Tahun 2017 Paragraf 3 Pasal 28 Tentang Tugas Pemerintah Desa.

Keputusan Menteri Sosial RI No.146/HUK/2013 tentang Penetapan dan Pendataan Kriteria Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu