SKRIPSI

KINERJA APARATUR DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DESA BUKIT RAMBAT KECAMATAN BELITANG HULU KABUPATEN SEKADAU

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Hardi Nehemia
E1012181051

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

KINERJA APARATUR DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DESA BUKIT RAMBAT KECAMATAN BELITANG HULU KABUPATEN SEKADAU

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Serjana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh :

Hardi Nehemia
E1012181051

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

KINERJA APARATUR DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DESA BUKIT RAMBAT KECAMATAN BELITANG HULU KABUPATEN SEKADAU

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Hardi Nehemia
NIM : E1012181051

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Pertama

Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si Tanggal:.....
NIP.197611302003122001

Dosen Pembimbing Kedua

Rasidar, SE, M.Si Tanggal:.....
NIP.196808252007012001

HALAMAN PERSETUJUAN

KINERJA APARATUR DESA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI DESA BUKIT RAMBAT KECAMATAN BELITANG HULU KABUPATEN SEKADAU

Oleh :

Hardi Nehemia
NIM : E1012181051

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : 16 Juli 2025
Waktu : Rabu 13:00 WIB – Selesai
Tempat : Ruang Seminar & Sidang Fisip Untan

Tim Penguji

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si	Rasidar, SE, M.Si
NIP.197611302003122001	NIP.196808252007012001
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Drs. Abdul Rahim, M.Si	Dina Nur Shadrina, S.Pd, M.Pd
NIP.196308111990021001	NIDN.0007079107

Disahkan Oleh :
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP.197205212006041001

ABSTRAK

Hardi Nehemia. Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau. **Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2025**

Penelitian yang dilakukan mengenai Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa ini dilatar belakangi oleh minimnya fasilitas dan kemampuan serta keahlian dari aparatur Desa dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam pembuatan surat menyurat, karena keterbatasan sarana dan prasarana serta kurangnya pengalaman dalam mengoperasikan komputer. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara kualitatif, melalui teknik wawancara dan observasi. Menurut Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa, Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau.

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari aspek kualitas masih dinilai belum maksimal, selain terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi ada juga pegawai yang belum terbiasa dengan komputer. Selain itu dari aspek kuantitas belum maksimal, sesuai dengan laporan hasil sasaran kerja pemerintah Desa Bukit Rambat yang diperoleh, masih terdapat beberapa kegiatan yang belum mencapai target. Dari aspek pelaksanaan tugas sudah cukup baik, berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa bahwa sudah ada tupoksi masing-masing yang diberikan. Dari aspek tanggung jawab sudah cukup baik, meskipun kemampuan penggunaan komputer masih sangat kurang dan kelengkapan data dari masyarakat sering tidak lengkap. Saran dalam penelitian ini, kiranya aparatur Desa Bukit Rambat dapat lebih meningkatkan lagi aspek ketepatan dan ketelitian, agar tata cara pelayanan bisa lebih mudah dan dapat diselesaikan tepat waktu. serta meningkatkan keterampilan agar lebih menguasai bidangnya masing-masing dalam melaksanakan tugas.

Kata kunci : Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu

ABSTRACT

Hardi Nehemia. The Performance of Village Apparatus in Administering the Issuance of Indigency Certificate in Bukit Rambat Village of Belitang Hulu Subdistrict in Sekadau Regency. **Undergraduate Thesis. Public Administration Study Program of Universitas Tanjungpura Pontianak, 2025.**

This study examines the performance of village apparatus in administering the issuance of Indigency Certificates in Bukit Rambat Village. The research was motivated by the limited facilities, skills, and expertise of village officials in providing services, particularly in correspondence, due to inadequate infrastructure and lack of experience in operating computers. The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through interviews and observation. The findings showed that the performance of village apparatus has not been optimal. In terms of quality, services were still constrained by communication misunderstandings and a lack of computer literacy among staff. In terms of quantity, the results have not fully met the targets, as reflected in the government's work performance report. From the perspective of task implementation, performance was relatively good, as each official has been assigned clear duties and responsibilities. In terms of accountability, performance was also fairly good, although weaknesses remained in computer skills and the completeness of data submitted by residents. The study suggests that the Bukit Rambat Village apparatus should improve accuracy and precision in service delivery, enhance timeliness, and develop better technical skills to master their respective tasks.

Keywords: Performance, Village Apparatus, Certificate of Indigency Services.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau". Judul ini dipilih berdasarkan keluhan masyarakat terhadap aparatur pemerintah desa yang masih lamban dalam menyelesaikan pembuatan surat menyurat dan juga masih kurang berpengalaman dalam mengoperasikan komputer sehingga waktu penyelesaiannya dalam memberikan pelayanan tidak menentu. Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah ”Bagaimana Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau”

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan yang bersifat kualitatif yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau penemuan-penemuan data dan gejala-gejala yang terjadi dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan yang menunjukkan bagaimana Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau melalui teknik wawancara dan dokumentasi. Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan teori menurut Mangkunegara (2013, 75), yaitu indikator kinerja pegawai adalah Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa, Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau jika dilihat dari aspek kualitas masih dinilai belum maksimal, karena selain terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi sehingga pegawai mengerjakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diperintahkan dan masih ada pegawai yang belum terbiasa dengan komputer. dari aspek kuantitas belum maksimal, sesuai dengan laporan hasil sasaran kerja pemerintah Desa Bukit Rambat yang diperoleh, masih terdapat beberapa kegiatan yang belum mencapai target yang ditentukan.

Dari aspek pelaksanaan tugas sudah cukup baik, Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa sudah ada tupoksi masing-masing walaupun masih terdapat data Masyarakat yang berkepentingan belum sepenuhnya terdata dengan lengkap. Dari aspek tanggung jawab sudah cukup baik, meskipun kemampuan dalam mengoperasikan komputer masih sangat kurang, namun pegawai tetap berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagai bentuk tanggungjawabnya.

Saran dalam penelitian ini kepada aparatur Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau dari segi kualitas pelayanan kiranya bisa lebih meningkatkan lagi aspek ketepatan dan ketelitian, agar tata cara pelayanan bisa lebih mudah, lancar, tepat waktu, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat. Serta Kepala Desa Bukit Rambat juga harus mengusulkan pelatihan kepada aparatur desa yang belum memahami dalam penggunaan komputer dan pemahaman aparatur desa terhadap pekerjaan dan tupoksinya masing-masing.

Dari segi kuantitas, aparatur Desa Bukit Rambat harus dapat meminimalisir setiap kendala yang dihadapi saat melaksanakan pekerjaan yang diberikan, diharapkan aparatur Desa Bukit Rambat lebih meningkatkan keterampilan dan pemahaman agar lebih menguasai bidangnya masing-masing dalam melaksanakan tugas. Serta lebih meningkatkan tanggung jawab atas kewajibannya, meskipun dinilai sudah cukup baik sesuai dengan peraturan dan prosedur.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Hardi Nehemia

Nomor Mahasiswa : E1012181051

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

Hardi Nehemia
E1012181051

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

“karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang. Dengarkanlah nasihat dan terimalah didikan, supaya engkau menjadi bijak dimasa depan. Banyaklah rancangan dihati manusia, tetapi keputusan Tuhanlah yang terlaksana” (Amsal 23:18, Amsal 19:20-21).

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas penyertaan-Nya dalam menyelesaikan segala proses pendidikan yang saya tempuh selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Serta atas dukungan dan doa dari orang terkasih, oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kepada kedua almarhum orang tua saya Bapak Rabani dan Ibu Masdiana yang sangat saya cintai dan saya banggakan, beliau lah yang selalu mendoakan setiap perjalanan pendidikan dan kesuksesan anaknya, dan selalu memberi nasehat, dukungan, serta motivasi selama mereka masih hidup sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada keluarga besar yang tercinta abang dan kakak yang selalu mendukung baik melalui dana biaya dan tempat serta memberikan semangat motivasi yang tulus kepada saya selama ini.
3. Kepada teman sahabat seperjuangan yang tak hentinya memberikan semangat dan dukungan serta kebersamaanya selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura pontianak.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa oleh karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ”Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau ’’ dengan baik dan tepat pada waktunya.

skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dan kewajiban yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, dan peneliti menyadari bahwa akan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena, hasil yang dicapai dalam skripsi ini merupakan Langkah awal dari suatu perjalanan ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan.

Keberhasilan dalam skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai bantuan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti haturkan terimakasih kepada :

a. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dan Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik yang telah banyak memberikan dukungan selama perkuliahan berlangsung.
b. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Rasidar, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan kemudahan dan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara metedologi penelitian serta literatur – literatur lain yang berkaitan dengan skripsi ini.

c. Drs. Abdul Rahim, M.Si selaku pembahas utama dan Dina Nur Shadrina, S.Pd, M.Pd selaku pembahas pendamping yang telah bersedia memberikan saran dan masukan agar penulisan skripsi ini memiliki kualitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

d. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

e. Bapak atau Ibu Kepala Desa Bukit Rambat dan seluruh jajaran perangkat desa atas dukungan, Kerjasama, dan izin yang telah diberikan selama pelaksanaan penelitian ini.

f. Pihak – pihak lain yang telah memberi dukungan kepada saya namun tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga segala kebaikan, dorongan dan Doa yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Pontianak, 16 Juli 2025

Disusun Oleh :

Hardi Nehemia
E1012181051

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK iii
ABSTRACT iv
RINGKASAN SKRIPSI v
PERNYATAAN KEASLIAN viii
MOTO DAN PERSEMBAHAN ix
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi masalah penelitian 7
1.3. Fokus Penelitian 7
1.4. Rumusan Masalah 8
1.5. Tujuan Penelitian 8
1.6. Manfaat penelitian 8
1.6.1. Manfaat teoritis 8
1.6.2. Manfaat Praktis 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1. Defenisi Konsep 9
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik 9
2.1.2 Standar Pelayanan Publik 10
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik 11
2.1.4. Penyelenggaraan Pelayanan Publik 12
2.2. Kinerja 13
2.2.1. Konsep Kinerja 13

2.2.2. Evaluasi Kinerja 15
2.2.3. Indikator Kinerja 18
2.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai 20
2.2.5. Pengukuran Kinerja 26
2.2.7. Pemerintah desa 30
2.3. Devinisi Administrasi publik 32
2.4. Hasil penelitian yang relevan 34
2.5. Kerangka pikir 36
BAB III METODE PENELITIAN 40
3.1. Jenis Penelitian 40
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 41
3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian 42
3.3.1. Lokasi Penelitian 42
3.3.2. Waktu Penelitian 42
3.4. Subjek Dan Objek Penelitian 43
3.4.1. Subjek penelitian 43
3.4.2. Objek Penelitian 44
3.5. Teknik Pengumpulan Data 45
3.6. Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data 45
3.7. Analisa Data 47
3.7.1. Keabsahan Data 47
3.7.2. Teknik Analisa Data 49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 50
4.1. Gambaran Umum Desa Bukit Rambat 50
4.1.1. Kondisi Geografis 50
4.1.2. Kondisi Demografi 51
4.1.3. Fasilitas Keagamaan 51
4.1.4. Kondisi Ekonomi 52
4.1.5. Pendidikan 52
4.1.6. Kesehatan 53
4.1.7. Kebudayaan 54
4.1.8. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Bukit Rambat 54

4.1.9. Sumber Daya Manusia Dan Keadaan Perangkat Desa Bukit Rambat 59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
5.1. Hasil Penelitian..... 62
5.2. Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau 64
5.2.1. Kualitas..... 65
5.2.2. Kuantitas..... 70
5.2.3. Pelaksanaan Tugas 71
5.2.4. Tanggung Jawab..... 72
5.3. Faktor penghambat kerja aparatur pemerintah Desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau 74
5.3.1. Faktor Kemampuan 74
5.3.2. Faktor Motivasi 76
BAB VI PENUTUP 79
6.1. Kesimpulan..... 79
6.2. Saran..... 82
6.3. Keterbatasan Penelitian 83
DAFTAR PUSTAKA.....84

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel

1.1. Sarana dan Prasarana..... 6

3.1. Waktu Penelitian 43

4.1. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2024 51

4.2. Jumlah Rumah Ibadah Tahun 2024..... 52

4.3. Fasilitas Pendidikan Di Desa Bukit Rambat Tahun 2024..... 53

4.4. Fasilitas Bangunan Kesehatan Tahun 2024 53

4.5. Jumlah Perangkat Desa Bukit Rambat Berdasarkan pangkat dan golongan Tahun 2024 60

4.6. Jumlah Perangkat Desa Bukit Rambat Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2024 60

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar

2.1. Kerangka Pikir Penelitian 38

4.1. Struktur organisasi Pemerintah Desa Bukit Rambat Tahun 2024..... 57

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran

1. Pedoman Wawancara 86

2. Dokumentasi Penelitian 89

3. Daftar Nama Subjek Penelitian 92

4. Daftar Riwayat Hidup 93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam Undang - Undang No. 23 tahun 2014 tentang pemerintah desa sebagai ujung tombak pemerintah yang merupakan akronim dari pemerintah pusat dimana berafiliasi langsung dengan masyarakat diharapkan dapat secara efektif dalam menjalankan tugas – tugas pemerintah sebagai pemerintah yang berada di desa guna terwujudnya pembangunan disegala bidang. Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya.

Peran aparatur pemerintah desa sangat diharapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintah sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. UU ini diundangkan pada tanggal 15 Januari 2014 dan memiliki tujuan utama untuk mengatur tata cara pelaksanaan otonomi desa, memperkuat pemerintahan desa yang demokratis, dan mendorong pembangunan desa yang berkelanjutan.

UU Desa mendefinisikan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat. UU Desa memberikan kewenangan kepada desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. UU Desa juga mengatur mengenai BPD sebagai lembaga perwakilan masyarakat desa

yang memiliki peran dalam pengambilan keputusan bersama kepala desa. UU Desa juga mengatur mengenai penggunaan Dana Desa untuk membiayai program dan kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa. UU Desa mengatur tentang penyusunan Peraturan Desa, yang merupakan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Kepala Desa setelah dibahas dan disepakati bersama BPD.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya.

Tugas pokok aparatur desa dalam pelayanan publik administrasi di tingkat desa antara lain adalah pengantar kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, keterangan lahir, keterangan kematian, keterangan domisili, surat izin usaha (SHU), surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan penghasilan, dan lainya sesuai sesuai dengan keperluan pemohon atau masyarakat yang bersangkutan. Dengan adanya pelayanan yang disediakan menuntut kinerja aparatur desa harus optimal, karna akan berdampak pada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat desa.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan surat yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat sebagai keterangan bagi penduduk atau keluarga yang kurang mampu dan perlu duketahui pula masa berlaku SKTM umumnya adalah 3 sampai 6 bulan sejak tanggal diterbitkan tergantung kebijakan pemerintah daerah

setempat. Setelah kita memahami tentang SKTM tersebut maka selanjutnya ketahui pula persyaratan dalam mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu, sebelum lanjut ke cara mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu

Dilansir dari laman resmi SIPPN Menpan RI, telah dijelaskan apa saja dokumen yang perlu disiapkan sebagai syarat mengurus SKTM. Berikut persyaratan mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu : Membawa Surat Pengantar RT/RW, Membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK), Membawa fotocopy E-KTP Perlu diketahui bahwa syarat mengurus SKTM bisa jadi di setiap daerah berbeda, namun pada dasarnya persyaratan utama yang dibutuhkan antara lain adalah sebagaimana yang telah disebutkan di atas. Maka dari itu, penduduk yang hendak mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu perlu menyesuaikan syarat dan ketentuan cara mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu yang berlaku sesuai domisili masing-masing.

Adapun cara mengurus surat keterangan tidak mampu Merangkum informasi yang diperoleh dari laman resmi Kebijakan Sistem Informasi Pelayanan Publik telah diatur secara nasional melalui kebijakan Peraturan Menteri PANRB No. 13/2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional). Adapun cara mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu yang perlu diketahui, antara lain: Pemohon datang dengan membawa persyaratan pendukung ke kantor pelayanan SKTM setempat, Melakukan pengecekan atau pemeriksaan berkas syarat pembuatan SKTM oleh petugas, Pengecekan berkas dan identitas pemohon oleh petugas setempat. Apabila berkas dinyatakan lengkap, maka dilakukan pembuatan SKTM oleh petugas, Pengesahan dengan

penandatanganan SKTM oleh pihak yang berwenang, Surat Keterangan Tidak Mampu sudah siap dan diserahkan ke pemohon.

Cara mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu sudah diketahui. Selanjutnya, berapa lama waktu mengurus SKTM menjadi pertanyaan bagi yang hendak mengurus SKTM. Waktu pengerjaan atau penyelesaian dalam mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu di masing-masing tempat pelayanan berbeda-beda. Namun, setidaknya waktu penyelesaian dalam mengurus SKTM itu memakan waktu paling cepat sekitar 15 menit dan paling lama sampai 1 hari kerja. Adapun tarif atau biaya yang dikeluarkan untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu adalah gratis. Dengan kata lain pemohon SKTM tidak dipungut biaya apapun.

Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu aparat desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.

Disamping itu peran desa di atas menjembatani program – program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik – buruknya kinerja

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

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia, serta kewenangan yang dimiliki oleh aparatur yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparatur yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi, serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat abdi Negara dan abdi masyarakat.

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah desa harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di desa yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good govermance* di Desa Bukit Rambat.

Untuk mendukung pelayanan tentulah suatu instansi harus memiliki fasilitas yang memadai dan suasana yang nyaman untuk bekerja. Jika dilihat dari latar belakang sarana dan prasarana yang ada dikantor Desa Bukit Rambat maka bisa dikatakan fasilitas disana kurang memadai untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat,

Adapun yang menjadi hambatan seperti tidak adanya tenaga Listrik sehingga mereka menggunakan tenaga surya yang sangat terbatas untuk pengoperasian komputer, kemudian kurangnya jumlah komputer yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Sarana dan Prasarana

No	Keterangan	Jumlah
1	Komputer	2
2	Tenaga Surya	1
3	Printer	1

Sumber: Arsip Desa Bukit Rambat 2024

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa, hanya terdapat 2 komputer, 1 printer dan 1 tenaga surya. kedua komputer tersebut dibagikan untuk ditempatkan dikantor desa dan dikantor BPD, yang mana selain digunakan untuk bidang pelayanan administrasi, perangkat komputer dan printer tersebut digunakan juga untuk bidang lainya seperti pemerintahan, bidang umum, bahkan sekretaris desa juga menggunakan perangkat tersebut untuk menyelesaikan tugas – tugas yang mereka miliki. Suatu kondisi fasilitas dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Berdasarkan uraian diatas, ditemukan ada beberapa kekurangan yang belum mencapai target yang maksimal dalam proses penyelenggaraan pelayanan surat keterangan tidak mampu di Desa bukit rambat. Minimnya fasilitas yang mendukung pekerjaan pegawai menjadi salah satu hambatan pada lamanya proses pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Oleh sebab itu maka peneliti sangat tertarik untuk melalukan suatu penelitian tentang " Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau"

1.2. Identifikasi masalah penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Petugas aparatur desa Bukit Rambat yang bekerja dalam pengurusan SKTM sering mengalami hambatan dalam waktu penyelesaiannya,
2. Kelengkapan data dari masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus SKTM belum sepenuhnya terdata dengan lengkap.
3. Sarana dan prasarana yang belum memadai seperti jumlah komputer, tidak adanya jaringan internet dan tenaga listrik yang masih terbatas.

1.3. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus maka penulis memfokuskan penelitian ini pada "penyelenggaraan proses pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau"

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dirumuskan dari latar belakang, identifikasi masalah, dan fokus penelitian tersebut adalah "faktor apa saja yang menyebabkan kinerja aparatur Desa dalam penyelenggaraan pelayanan surat keterangan tidak mampu di Desa Bukit Rambat Kecamatan Belitang Hulu Kabupaten Sekadau belum optimal?"

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur Desa Bukit Rambat dalam penyelenggaraan Pelayanan Surat Keterangan Tidak mampu.

1.6. Manfaat penelitian

penelitian ini pada hakekatnya diharapkan dapat bermanfaat dalam :

1.6.1. Manfaat teoritis

Dari aspek keilmuan, supaya hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang kinerja Pemerintah Desa Bukit Rambat.

1.6.2. Manfaat Praktis

Dari Aspek Praktis, diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Desa dalam mewujudkan kinerja pemerintah desa yang baik, dan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkhususnya masyarakat yang ada didesa bukit rambat.