

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

Oleh:

Hendri

Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Riau-Indonesia

Correspondence author: hendribz@student.uir.ac.id

Abstract

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

Keywords: Effectiveness, Public Service and Village Government

PENDAHULUAN

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

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

Disamping itu peran desa di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik dan buruknya kinerja pemerintah desa. Karenan itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

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

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa pasal 4 huruf (f) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PDPTT) No. 1 Tahun 2015 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala desa di bidang pelayanan dasar. Berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 20 Tahun 2017 Tentang Kewenangan Desa di Kabupaten Kampar, pasal 18 huruf c menyebutkan tugas pemerintah desa untuk memberikan pelayanan publik bagi masyarakat.

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

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

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

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

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

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

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

1. Karakteristik organisasi. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur merupakan cara untuk suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi yang meliputi jumlah spesialisasi pekerjaan, desentralisasi pengendalian untuk penyelesaian pekerjaan. Teknologi merupakan suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran jadi.
2. Karakteristik lingkungan. Lingkungan mencakup dua aspek yang berhubungan yaitu lingkungan intern dan ekstern. Lingkungan intern dikenal dengan iklim organisasi yang meliputi atribut lingkungan kerja seperti kepuasan dan prestasi. Lingkungan ekstern menyangkut kekuatan yang timbul diluar batas organisasi yang mempengaruhi tindakan dalam organisasi seperti adanya peraturan pemerintah.
3. Karakteristik pekerja. Pekerja mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda sehingga akan menyebabkan perbedaan perilaku antara orang satu dengan orang lain. Prestasi merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, sebab meskipun teknologi yang dipergunakan canggih jika tanpa prestasi tidak ada gunanya.
4. Kebijakan dan praktek manajemen. Pimpinan memegang peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan. Sehingga pimpinan berkewajiban menjamin struktur organisasi konsisten dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada. Selain itu pimpinan juga bertanggungjawab untuk menetapkan suatu sistem

imbalan yang pantas sehingga dapat memuaskan kebutuhan pekerja dan tujuan pribadinya dalam mengejar sasaran.

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.

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

Dalam pasal 1 PP No 72 Tahun 2005 menjelaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia.

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

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

METODE PENELITIAN

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

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

yang telah dijalankan oleh Desa atau mampu dan efektif dijalankan oleh Desa atau yang muncul karena perkembangan desa dan prakarsa masyarakat desa.

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

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

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *sensus* sampling. Menurut Sugiyono (2016:81) *sensus* sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Data primer diperoleh dengan cara wawancara terhadap informan. Data sekunder diperoleh melalui laporan, dokumentasi dari pihak Kantor Desa Lereng, berupa dokumentasi, laporan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, standar operasional prosedur, dan pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, studi kepustakaan, observasi dan dokumentasi serta data yang didapat dianalisis berdasarkan metode kualitatif.

PEMBAHASAN

Karakteristik Organisasi

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

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh poin-poin penting terkait struktur organisasi dan teknologi organisasi sebagai berikut:

1. Struktur organisasi pemerintah Desa Lereng sudah efektif karena berpedoman pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, dan tugas-tugas struktur pemerintah Desa Lereng berpedoman pada Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa.
2. Teknologi organisasi yang digunakan petugas sudah menggunakan peralatan yang canggih, terkomputerisasi baik dengan komputer dan laptop serta dukungan pencetakan melalui printer. Menurut Kades dan Sekdes SOP pelayanan SKTM hanya membutuhkan waktu 15 menit, sedangkan menurut petugas pelayanan membutuhkan waktu 30 menit. Hal ini berarti pelayanan di Kantor Desa Lereng khususnya dalam pengurusan SKTM masih belum efektif sesuai SOP

Karakteristik Lingkungan

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

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh poin-poin penting terkait lingkungan intern dan lingkungan ekstern sebagai berikut:

1. Lingkungan internal bermakna setiap masyarakat berhak mengurus SKTM dengan syarat tertentu, SKTM memang hanya boleh diurus oleh masyarakat yang tidak mampu secara finansial. Terdapat perbedaan pendapat antara siapa yang berhak mengurus SKTM. Pada golongan RTM atau rumah tangga miskin, SKTM memang sangat dibutuhkan sebagai salah satu syarat untuk mengurus keringanan dan bantuan sosial. Namun untuk pelajar dan mahasiswa, adanya perbedaan jenis bea siswa berprestasi dan juga bea siswa tidak mampu. Akibatnya, petugas pelayanan harus tetap memberikan SKTM tersebut.
2. Lingkungan ekstern berarti di desa manapun seharusnya hanya memberikan SKTM kepada masyarakat yang benar-benar tidak mampu. Baik Desa Lereng maupun desa lain harus menjalankan sistem dan prosedural yang sama dalam pemberian SKTM agar mencapai manfaat dan tepat sasaran.

Karakteristik Pekerja

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

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh poin-poin penting terkait pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pandangan karakteristik pekerja, masih banyak masyarakat mampu yang mengurus SKTM demi kepentingan pribadi salah satunya agar anaknya bisa masuk sekolah negeri. Kesulitan pemerintah desa dalam menyeleksi masyarakat khususnya mahasiswa yang benar-benar layak mendapatkan SKTM, hal ini disebabkan karena data jumlah masyarakat miskin yang masih kurang akurat. Penerbitan dokumen SKTM didasarkan dari penilaian pribadi masing-masing petugas dalam menilai apakah masyarakat tersebut layak mendapatkannya.
2. Dari segi tujuan, pengurusan SKTM bertujuan untuk bantuan dibidang pendidikan misalnya bea siswa dan masuk sekolah, bantuan sosial misalnya program PKH, BLT, asuransi kesehatan seperti BPJS.
3. Dari segi kebutuhan, alasan masyarakat mengurus SKTM sebagai surat yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan atau Desa yang diperuntukan bagi keluarga yang kurang mampu dalam masalah finansial agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah baik dibidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan.

4. Dari segi kemampuan menurut pejabat pemerintah desa Lereng, masyarakat golongan mampu seharusnya tidak diperbolehkan mengurus SKTM untuk alasan apapun. Penyeleksian surat pengantar SKTM yang dilakukan RT dan RW memang dianggap belum efektif sepenuhnya, akan tetapi pemerintah desa tidak bisa berbuat apapun jika memang masyarakat membawa syarat yang lengkap dan tetap harus mengeluarkan SKTM.

Kebijakan dan Praktek Manajemen

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

1. Dari segi perencanaan, salah satu upaya yang bisa dilakukan agar kesadaran masyarakat akan tujuan dan manfaat SKTM efektif adalah pemberian instruksi, sosialisasi dan slogan pengurusan. Upaya lain yang bisa dilakukan agar kesadaran masyarakat akan tujuan dan manfaat SKTM efektif adalah rumahnya ditandai menggunakan stiker atau cat seperti para penerima PKH contohnya di Provinsi DKI Jakarta. Upaya lain yang dapat dilakukan adalah diberikan intruksi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang fungsi SKTM yang benar, diberi sanksi, ataupun diberikan tanda dan label agar masyarakat yang mampu merasa malu tanpa adanya diskriminatif, serta diberikan sanksi tegas.
2. Dari segi koordinasi, diketahui bahwa pihak kepala RT dan kepala RW sebagai jajaran penyelenggara pemerintah desa Lereng, tetap berkoordinasi dalam hal pengurusan dokumen masyarakat khususnya pada RT dan RW yang dipimpinnya dengan mengeluarkan surat pengantar.
3. Dari segi memperlancar kegiatan, surat pengantar dari RT dan RW tidak dipungut biaya, dan jika ada tindakan pungli sangat menyalahi aturan. Tindakan pemberian uang tersebut dianggap dilakukan secara sukarela oleh warga. Adanya indikasi isu Kepala RT dan Kepala RW yang meminta uang untuk mengeluarkan surat pengantar SKTM. Meskipun hal ini jelas menyalahi aturan, tetapi isu tersebut tidak pernah dilaporkan oleh masyarakat. Akibatnya, pungutan liar oleh Kepala RT dan RW ini dianggap menjadi seperti hal yang lumrah oleh masyarakat Desa Lereng.

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

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

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

Karakteristik pekerja terdiri dari pandangan, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan. Dari segi pandangan, kesulitan pemerintah desa dalam menyeleksi masyarakat khususnya mahasiswa yang benar-benar layak mendapatkan SKTM, hal ini disebabkan karena data jumlah masyarakat miskin yang masih kurang akurat. Dari segi tujuan, tujuan masyarakat mengurus SKTM adalah untuk memperoleh keringanan biaya, bantuan sosial, asuransi kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Dari segi kebutuhan, alasan masyarakat mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) sebagai surat yang dikeluarkan oleh pihak Kelurahan atau Desa yang diperuntukan bagi keluarga yang kurang mampu dalam masalah finansial agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah baik dibidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan. Dari segi kemampuan, penyeleksian surat pengantar SKTM yang dilakukan RT dan RW memang dianggap belum efektif sepenuhnya, akan tetapi pemerintah desa tidak bisa berbuat apapun jika memang masyarakat membawa syarat yang lengkap dan tetap harus mengeluarkan SKTM.

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

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

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

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

2. Tidak adanya regulasi teknis tentang sanksi. Hingga saat ini belum ada kebijakan teknis yang mengatur secara rinci terkait pemberian sanksi bagi masyarakat mampu yang mengurus SKTM. Adanya SKTM yang tidak sesuai tujuan dapat menghambat kinerja pembangunan masyarakat di Desa Lereng.
3. Tidak adanya verifikasi data masyarakat tidak mampu oleh Ketua RT dan RW. Ketua RT dan RW dalam menerbitkan surat pengantar hanya didasarkan dari permintaan warga dengan membawa fotocopy KTP dan KK saja. Tidak adanya pendataan terkait pendapatan perbulan, tidak ada pencocokan data masyarakat dengan data RTM (rumah tangga miskin) dari Desa Lereng. Selain itu masih menerima uang dari warga, sehingga menyebabkan birokrasi pelayanan publik masyarakat terkesan membutuhkan uang.

KESIMPULAN

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

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

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

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

4. Harus ada regulasi teknis terkait para pengurus SKTM ditandai atau rumahnya diberikan label seperti para penerima PKH program penanggulangan kemiskinan melalui pemberian bantuan tunai kepada keluarga sangat miskin berdasarkan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar SKTM dapat efektif dimiliki dan diajukan oleh masyarakat yang benar-benar tidak mampu.
5. Ketua RT dan RW harus melakukan verifikasi pencocokan data pemohon SKTM dengan data RTM (rumah tangga miskin) dari Desa. Selain itu tidak diperbolehkan meminta dan harus menolak uang pemberian dari masyarakat dalam jumlah berapapun, hal ini dimaksudkan agar serta mewujudkan birokrasi yang bersih dan pelayanan tingkat pemerintahan desa yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Awang, A. (2010). *Implementasi Pemberdayaan Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J.W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu, S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rivai, V., dan Sagala, E.J. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Robbins, S.P dan Judge, A.T. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sarundajang. 2002. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sinambela, Poltak Lijan. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'e, Kencana Inu. (2011). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Zuliyanti, Sri. 2005. *Pengaruh Pengembangan dan Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Bagian Produksi PT Tri Cahya Purnama*. Skripsi. (Tidak diterbitkan). Universitas Negeri Semarang.
- Halim, N. A., Rosidi, I., Haris, A., Yesicha, C., & Riauan, M. A. I. Media dan Politik.
- Riauan, M. A. I. (2012). Studi Komparatif Aktivitas Humas Antara Pemerintah Provinsi Riau dengan PT. *Chevron Pacific Indonesia*. *Medium*, 1(1).
- Riauan, M. A. I. (2016). Figur Politik Calon Walikota Pekanbaru Septina Primawati Rusli dan Erizal Muluk Pada Pemilukada Kota Pekanbaru 2011. *Medium*, 4(2).
- Riauan, M. A. I. (2013). Penggunaan Teknologi Komunikasi dalam Penerapan Good Governance. *Jurnal Kajian Pemerintahan*, 2(2), 102-107.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.

- Riauan, M. A. I., & Shasrini, T. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik terhadap Citra Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru). *Jurnal The Messenger*, 9(1), 31-43.
- Sari, G. G., Wirman, W., & Riauan, M. A. (2018). Pergeseran Makna Tradisi Bakar Tongkang Bagi Generasi Muda Tionghua di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.
- Riauan, M. A., Sari, G. G., Aslinda, C., & Qurniawati, E. F. (2018). Konstruksi Makna Ketergantungan dalam Perilaku Merokok. *RELASI NEGARA INDUSTRI DAN MASYARAKAT DALAM PERSPEKTIF KOMUNIKASI*, 171.
- Riauan, M. A. I., Kholil, S., & Sikumbang, A. T. (2019). Islamic Symbols on Political Messages in Newspapers in Riau (Study in Regional Head Election 2017). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 2(1), 254-262.
- Riauan, M. A. I., & Sari, G. G. (2018). Konsep Diri Perokok di Universitas Islam Riau. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, 6(2), 27-38.
- Qurniawati, E. F., & Riauan, M. A. I. (2015). Analisis Framing Pencitraan Pariwisata Indonesia pada Majalah Penerbangan Linker. *Editor*, 12, 219.
- Riauan, M. A. I., Aziz, A., & Nurman, N. (2020). Analisis Framing " Aksi Bela Islam" sebagai Dakwah Islam di Riau Pos (A Framing Analysis of " Islam Defense Action" as Islamic Dakwah on Riau Pos Newspaper). *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1), 35-47.
- Riauan, M. A. I., Sari, G. G., Aziz, A., Prayuda, R., & Sikumbang, A. T. (2020). Refleksi Anomali Makna Perilaku Merokok di Kalangan Dosen Universitas Islam Riau. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(02), 207-222.
- Riauan, M. A. I., & Aziz, A. (2019). Professional Gamer: The Meaning on 'Point Blank Online' Play. *Jurnal The Messenger*, 11(1), 18-26.
- Riauan, M. A. I., Aziz, A., Fitri, A., Mulyani, O., & Zainal, Z. (2020). Stereotip Budaya Pada Himpunan Mahasiswa Daerah di Pekanbaru. *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi*, 5(1), 43-56.
- di Keamatan, M. P. N. S., & Hulu, S. Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2007 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengangkatan Sekretaris Desa.
- Wicaksono, A. (2022, April). Peatlands Restoration Policies in Indonesia: Success or Failure?. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 995, No. 1, p. 012068). IOP Publishing.
- Yogia, A. S. M. A., Rahman, Z. M. D. W. K., & Purwati, A. A. (2021). Leadership of Tourism and Culture Department in Development of Cultural Reserves at District Kuantan Singingi.
- Subhayano, T., Yogia, M. A., Wedayanti, M. D., & Zainal, Z. (2021). The Role of the Camat in Coordinating the Administration of Peace and Order in Pangkalan Kerinci District Pelalawan Regency.

- Yogya, A. I. M. A., Wedayanti, Z. M. D., & Purwati, A. A. (2021). The Role of Organizational Culture on Employee Satisfaction and Performance.
- Yuza, A. F. (2014). Policy Dynamics on Subdistricts and Various Post-Reformation Implications.
- Munir, A., Wahyudi, S., & Zainal, Z. (2020). Tinjauan Kriminologi Terhadap Sensual Marketing Sebagai Strategi Pemasaran Produk Yang Diperankan Oleh Sales Promotion Girl Di Kota Pekanbaru. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 6(2), 21-35.
- Rajasa, Y. (2021). Good Governance In Structure Belantik Raya People's Market In Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 11(2), 1-11.
- Ispik, A., Yogya, M. A., Wedayanti, M. D., & Zainal, Z. (2021). The Influence of Discipline on Performance of Employees Office of the Ministry of Religion. *Pekanbaru City*.
- Doni, D., Yogya, M. A., Wedayanti, M. D., & Purwati, A. A. (2021, February). The Effect of Leadership and Incentives on Employee Performance of Market Retribution. In *2nd International Conference on Social Sciences Education (ICSSE 2020)* (pp. 167-171). Atlantis Press.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Subhayano, T., Yogya, M. A., Wedayanti, A. A. P. M. D., & Zainal, M. L. H. (2021). Good Governance in Maintaining Peace and Order at Pangkalan Kerinci District. *Pelalawan Regency*.
- Doni, D., Yogya, M. A., Zainal, M. D. W., Ayu, A., & Purwati, M. L. H. (2021). Effect of Management of Market Levies Management on Trader Satisfaction.
- Satria, A., Yogya, M. A., & Wedayanti, M. D. (2021, January). Strategy of Tourism and Culture Office in Development of Cultural Heritage at Kuantan Singingi Regency. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 282). European Alliance for Innovation.
- Riauan, M. A. I., Aziz, A., Fitri, A., Mulyani, O., & Zainal, Z. (2020). Stereotip Budaya Pada Himpunan Mahasiswa Daerah di Pekanbaru. *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi*, 5(1), 43-56.
- Doni, D., Yogya, M. A., & Wedayanti, A. A. P. M. D. (2021, January). Management of Market Pelita Retribution In Bangko District In Increasing Original Revenue of Rokan Hilir Regency. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 41). European Alliance for Innovation.
- Rauf, R., Zainal, Z., & Maulidiah, S. (2020). The Community Participation Dalam Menjaga Kawasan Hutan Di Provinsi Riau. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 60-76.

- Yogia, T. S. M. A., Wedayanti, A. A. P. M. D., & Zainal, R. P. (2021). Ecological Citizenship Camat and Village Head in Maintaining Peace and Order at Pangkalan Kerinci Sub District Pelalawan Regency.
- Zainal, M., Suworo, U., Mariana, D., & Redjo, S. I. (2017, November). Governance of Forest and Peatland Fire Prevention in Riau Province. In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 122-125). Atlantis Press.
- Zainal, Z. (2018). Intergovernmental Relations Dalam Pemberian Konsesi Hutan Tanaman Industri Di Provinsi Riau. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 14(2), 92-114.