

**PELAYANAN SURAT KETERAGAN TIDAK MAMPU
(SKTM) PEMERINTAH DESA PANDANREJO KECAMATAN
BUMIAJI KOTA BATU DI ERA PANDEMI COVID 19**

SKRISPI



DI SUSUN OLEH:

MARIA MASLINA DOMINIKUS

2016210111

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

MALANG

2021

**PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK
MAMPU (SKTM) PEMERINTAH DESA PANDANREJO
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU DI ERA
PANDEMI COVID 19**

RINGKASAN

Pemerintah merupakan organisasi yang sudah diberi kewenangan dan kekuasaan dalam mengatur kepentingan Negara. Pemerintah pada dasarnya memiliki tujuan untuk pelayanan kepada seluruh masyarakat. Pemerintah tidak hanya melayani diri sendiri, sekelompok, keluarga, akan tetapi juga melayani masyarakat sekaligus menyempurnakan kemampuan dan kreativitas untuk memenuhi tujuan bersama. Manajemen pelayanan adalah suatu proses mengarah kepada anggota dan sumber daya lainnya demi memenuhi visi misi organisasi yang sudah di buatkan. Jika dalam system manajemennya kurang bagus. Hakekatnya manajemen merupakan usaha mencapai apa yang diterapkan dalam meggunakan kemampuan orang lain. Maka dari itu jika melaksanakan manajemen sangat dibutuhkan karena kaintannya dengan pemberian fungsi dan tanggung jawab yang sangat perlu di sesuaikan bersama kemampuan agar tidak terjadi masalah atau tumpah tindih oleh sumber daya manusia. Metode yang pakai pada penelitian ini adalah metode kualitatif, lokasinya tepat di Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu.

Kata Kunci: Pemerintah, Pelayanan, Pandemic Covid 19

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Menurut peraturan dalam perundang-undangan nomor 23 Tahun 2014 mengenai pemerintah daerah yang menyatakan bahwa pemerintah daerah merupakan kepala pemerintah daerah sebagai penyelenggara pemerintah daerah yang telah memimpin dalam pelaksanaan unsur pemerintah dalam tugas pemerintah yang menjadi wewenang dalam daerah otonom. Agar terlaksana daerah otonom yang dibutuhkan adanya perubahan-perubahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang ada di Indonesia, mulai dari sentralisasi menuju ke desentralisasi dengan pemberian otonomi daerah yang besar, nyata, dan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, sudah terwujud karena sudah ditetapkan dalam peraturan undang-undang nomor 9 tahun 2015 mengenai pemerintah daerah yang adalah pusat dan dasar dalam pelaksanaan daerah otonom. Menurut undang-undang nomor 9 pasal 65 mengenai pemerintah daerah, kewenangan yang wajib atau tugas yang merupakan kewenangan pemerintah yang semakin bagus dalam memimpin dan melakukan urusan pemerintah yang telah menjadi tanggung jawab pemimpin pusat berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kewajiban yang sudah ditetapkan bersama para pemerintah dalam menjaga keamanan dan kesejahteraan.

Sebagai Pemimpin desa berwenang dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan dan manajemen untuk masyarakat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terhadap administrasi-administrasi yang dibutuhkan masyarakat dan melakukan prinsip pemerintah desa yang terbuka. Manajemen pelayanan adalah tempat pengarahannya para pemimpin dan merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah diharapkan bersama. Jika sistem manajemen masih tidak baik maka proses manajemen perpustakaan dengan sendirinya secara umum akan tidak

baik juga. Manajemen merupakan kerja keras untuk mendapatkan hasil yang telah disepakati bersama, karena itu jika dalam melaksanakan suatu manajemen pelayanan maka dibutuhkan pembagian tugas dan fungsinya masing-masing dan disesuaikan agar tidak terjadi masalah yang tidak diinginkan.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan sesuai dengan keperluan seluruh masyarakat yang memiliki urusan dalam suatu organisasi atau lembaga dan harus mengikuti aturan standar operasional yang telah ditetapkan. Hal ini dapat memberikan sebuah pemahaman bahwa segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan, wajib melakukannya dengan baik supaya seluruh masyarakat dapat menerima pelayanan dan merasa puas terhadap pelayanan dari pemerintah.

Berdasarkan dengan apa yang telah terjadi saat ini yaitu pandemic coronavirus yang sudah membawa efek yang sangat besar dalam kehidupan tanpa terkecuali pelayanan publik seperti di Desa Pandanrejo Kota Batu. Berdasarkan situasi itu, aparat Desa Pandanrejo menyesuaikan akan apa yang terjadi dengan cara memberikan arahan kepada masyarakat agar patut diikuti dalam proses pelayanan yaitu masyarakat melaporkan kepada aparat desa hal penting apa saja yang dapat diselesaikan dengan jaga jarak, masyarakat tidak boleh memasuki area pelayanan maupun lembaga ketika sedang demam, batuk, flu, nyeri tenggorokan, masyarakat Desa Pandanrejo harus mematuhi protocol tatanan kehidupan era baru. Dengan membatasi proses pelayanan akan membuat berkurang apa yang didapatkan masyarakat dalam pelayanan aparat Desa. Tetapi warga masyarakat memiliki hak dalam memperoleh pelayanan yang bagus dari aparat Desa dan mempunyai peran terhadap pembatasan dan pengawasan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh

bagian pelayanan. Dalam aturan perundang-undangan masyarakat mempunyai peran dalam mengatasi berjalannya pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Dari bulan Maret tahun 2020, berbagai kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah maupun pusat, mulai dari pembatasan hubungan sosial, menghimbau semua warga agar bekerja dalam rumah, di tiadakan kegiatan agama serta meminta masyarakat agar mengurangi kegiatan ekonomi, kebijakan ini bertujuan sangat baik tetapi efek dari kebijakan ini memiliki resiko yang cukup besar sehingga akhir bulan maret bukan hanya sosial didtancing tetapi physical distancing dan aparat daerah melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) dan membuat kebijakan agar semua lembaga membatasi pelayanan kepada masyarakat dengan menginisiatif memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara online.

Sistem online ini akhir-akhir sedang dipikirkan oleh aparat daerah agar pelayanan tetap berjalan dengan cara yang dilakukan oleh aparat Desa Pandanrejo seperti melaksanakan rapat secara online bersama RT, RW, melaksanakan rapat ibu PKK, dan adapula pelayanan administrasi lainnya yang menggunakan sistem online. Akan tetapi dalam menggunakan sistem online Desa Pandanrejo memiliki keterbatasan dalam hal ini jaringan sangat lambat dan beberapa masyarakat yang tidak memiliki alat elektronik untuk mengikuti sistem pelayanan online, adapun masyarakat yang memiliki alat elektronik akan tetapi kurang paham prosedur pelayanan administrasi yang dikeluarkan oleh pemerintah desa, akan tetapi disisi lain juga terdapat permasalahan terhadap pemerintah desa yaitu pemerintah desa sendiri juga masih belum disiplin waktu dalam pelayanan secara langsung maupun secara online.

Peristiwa diatas merupakan salah satu contoh dari bukti pelayanan administrasi aparat pemerintah desa Pandanrejo dalam memenuhi kebutuhan

sehari-hari masyarakat. Dalam memberikan pelayanan ini membuat warga masyarakat tidak nyaman terhadap pelayanan yang telah diberikan aparat desa . akan tetapi kebijakan yang ditetapkan pemerintah daerah ini adalah upaya dalam pencegahan atau menghentikan penyebaran virus yang terjadi saat ini. Dengan adanya kebijakan ini apakah hak dan kewajiban dari semua warga masyarakat desa pandanrejo akan berkurang?ini adalah pertanyaan mendasar dari masyarakat. Maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk mengangkat judul “**PELAYANAN SKTM PEMENRINTAH DESA PANDANREJO KECAMATAN BUMI AJI KOTA BATU DI ERA PANDEMIC COVID-19 (Studi Di Kantor Desa Pandanrejo, Kota Batu)**”

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan SKTM Desa Pandanrejo di Era Pandemi Covid 19 pada Kecamatan Bumiaji?
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat apa saja dalam pelayanan SKTM di Desa Pandanrejo Kota Batu di era pandemic covid-19?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengatasi pelayanan SKTM Pemerintah Desa Pandanrejo di era Pandemi Covid-19
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan SKTM

1.4. Manfaat Penelitian

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil dari pengamatan langsung dan agar memahami penerapan didiplin ilmu yang didapatkan
2. Penelitian ini sangat diharapkanm dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak pihak tertentu dalam mengetahui pelayanan adminsitasi Pemerintah Desa Panpanrejo Diera Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggita, Doramia. 2020. *Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi*
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Kushandajani. 2018. *Kewenangan Desa dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa dalam Perspektif UU No.6, Tahun 2014 tentang Desa*. Semarang: Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. UB Press.
- Moleong, 2017. *Metodelogi Kualitatif Edisi Revisi Bandung*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sellang, Kamaruddin. 2019. *Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik pada kabupaten sidenreng rappang*.
- Sudirman. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*.
- Sugiarto, Eko. 2017. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sunarsa, Sasa. 2020. *Penelusuran Kualitas & Kuantitas Sanad Qiraat SAB (Kajian Takhrij Sanad Qiraat SAB)*. Wonosobo: Mangku Bumi Media.
- Hutahayan, John Fresly. 2019. *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi dan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Deepublish.
- Husaini Usman, 2009, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Umрати., dan Wijaya, Hengki. 2020. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 72

JURNAL

Abd. Rohman, Dewi Citra larasati. 2020. *Standar Pelayanan publik di era transisi new normal*.

Andhika, Jaka. 2020. *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ombudsman Republik Indonesia*.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>. Diakses Tanggal 11 Agustus 2020, Pk.16:19.

INTERNET

Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan, Vol.7, No.1, Hal.15- 26*.<https://osf.io/ybgfh/download>. Diakses tanggal 13 Agustus 2020, Pk.19:00.

Taufik, Warsono. 2020. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19*.

UNDANG-UNDANG

Undang- Undang Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan dasar dari pelaksanaan otonomi daerah

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Deepublish.

PP Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Bersekala Besar.