

**PROSES PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)
DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DI DESA KALISONGO
KECAMATAN DAU KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



Disusun oleh:

NUH TIRUKAKO GADI LETE

2018210115

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2022**

RINGKASAN

Pelayanan publik adalah pelayanan utama dalam menjalankan roda pemerintahan, pelayanan publik sebagai acuan penting dalam menilai cara kerja pemerintah, baik di tingkat daerah sampai pada tingkat pusat. Dimasa pandemi covid-19 pelayanan publik mengalami beberapa perubahan guna meminimalisir penularan virus ini, perubahan yang terlihat yakni pelayanan berbasis online hal ini dilakukan demi menghindari kerumunan masyarakat yang akan hendak dilayani oleh petugas pelayanan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui proses pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat dalam masa pandemi covid-19 di Desa Kalisongo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data melalui tiga metode yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi, teknik penentuan informan yaitu menggunakan *purposive sampling*. Sedangkan untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan SKTM tetap berlangsung seperti apa yang telah ditetapkan, tidak ada perbedaan pada proses pelayanan pembuatan SKTM sebelum dan sesudah masa pandemi covid-19, seluruh proses pelayanan pembuatan SKTM dilakukan di Kantor Desa Kalisongo.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pembuatan SKTM, Covid-19.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Napitupulu (2014: 1-2) di dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam pemerintahan, sering kali terdapat perselisihan antara sesuatu yang semestinya dengan yang tidak semestinya terjadi. Yang selalu cukup bervariasi adalah tingkat perselisihan antara satu dengan yang lainnya. Apa yang semestinya sering terjadi terhadap suatu konseptual, berbanding terbalik apa yang menjadi hasil adalah apa yang *de facto* selanjutnya akan dijadikan fakta sejarah. Suatu hal yang serupa terdapat pada sistem pemerintahan. Yang terjadi pada negara-negara maju pun sering terjadi perselisihan diantara pemerintahan dan tataran konsep dengan fakta pemerintahan itu sendiri. Patut disyukuri karena sering kali ada perselisihan seperti ini. Perselisihan tersebut dapat diartikan sebagai suatu yang baik karena pemerintahan bukan sebuah hal statis atau beku, justru sebaliknya merupakan sebuah hal yang dinamis. Segala kenyataan serta jalannya pemerintahan pasti akan memicu lahirnya ide-ide yang akan muncul, yang bermuara dari berbagai macam pijakan. Selalu muncul pandangan yang akan timbul akibat suatu pertentangan pada suatu jalan yang telah muncul, akan muncul suatu konsep baru yang bertujuan untuk penyempurnaan suatu konsep yang telah ada.

Pergeseran yang sangat cepat terjadi pada proses pelayanan publik, meningkatnya kebutuhan masyarakat akan suatu proses pelayanan publik dan terbatasnya sumber daya, telah memberikan dampak baik ke arah jalan terjadinya pelayanan yang baik dengan memberlakukan sesuatu yang tepat dengan upaya yang sesuai. Paradigma ini butuh dijalankan agar dibutuhkan terjadinya suatu, standar,

jaminan mutu, uraian tugas, indikator kinerja, dan sistem pengawasan serta penilaian berlandaskan sebuah kebutuhan dan standar pelayanan. Akan tetapi, keadaan jalannya pelayanan publik tetap diharapkan suatu konsep pemerintahan yang tidak efisien serta efektif dan kualifikasi para pejalan pelayanan yang belum memenuhi standar. Hal ini tergambar dari maraknya aduan dan keluhan dari masyarakat, baik melalui media massa ataupun aduan secara langsung, seperti proses pelayanan yang rumit, tidak ada jaminan waktu penyelesaian dan keterbukaan pelayanan, cara pemberian pelayanan yang tidak cepat, dan lain sebagainya sehingga menyebabkan stigma yang tidak begitu baik terhadap citra pemerintah.

Sinambela (2016: 3) pelayanan publik akan memberikan fokus studi disiplin ilmu administrasi publik, sering menjadi persoalan yang membutuhkan penyelesaian khusus serta penyelesaian yang bersifat kompeten. Dalam kualitatif misalnya akan sangat gampang dijelaskan dari mana letak persoalan pelayanan sebagai bentuk ketidakpuasan masyarakat dapat kita jumpai dalam kehidupan keseharian. Harus diakui, setiap pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah selalu mengalami berbagai macam transformasi, baik dari proses pelayanan sampai pada ketepatan waktu pelayanan seiring dengan bertambahnya tekanan dari masyarakat dan transformasi di tubuh pemerintah itu sendiri. Akan tetapi, perubahan dinilai dari dua pandangan tersebut belum menjadi sebuah nilai kepuasan masyarakat, ironisnya masyarakat masih ditetapkan sebagai bagian yang tidak berdaya serta pihak yang akan lemah dalam proses pelayanan publik. Bahkan secara prinsipnya semua manusia dapat dikatakan membutuhkan suatu proses pelayanan, lebih ekstrimnya lagi manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik itu sendiri.

Aprilia (2021) Pandemi menyebabkan masalah yang sangat signifikan pergeseran dunia dimulai dari aspek sosial, ekonomi, hingga sampai kepada kehidupan sehari-hari, hampir tidak ditemukan yang bisa terlepas dari adanya virus ini, termasuk dalam proses pelayanan publik, sehingga diberlakukan pembatasan pelayanan publik. Tentunya proses mengenai pelayanan publik mengikuti arahan dari pemerintah pusat dengan menerapkan protokol kesehatan. Pelayanan publik di masa pandemi sudah semestinya memikirkan hal yang berdampak pada penularan dari virus tersebut, untuk itu pada masa pandemi sudah semestinya penerapan kebijakan pelayanan yang akan diakses oleh semua warga negara tanpa harus berkerumun atau datang langsung ke tempat pelayanan. Pelayanan yang akan diberikan agar tidak menimbulkan kerumunan massa yaitu dengan penerapan pelayanan berbasis digital, hal demikian dimaksudkan agar pelayanan lebih efisien serta efektif. Namun pelayanan berbasis digital bukanlah suatu langkah yang benar-benar sempurna pada proses pelayanan pada masa pandemi kali ini, mengingat masih terdapat banyak rakyat yang belum mempunyai SDM yang memadai untuk memahami pelayanan berbasis digital. Yang terjadi kali ini hampir di seluruh Indonesia, pelayanan masih menggunakan sistem manual dimana masyarakat harus datang langsung ke tempat pelayanan agar dapat menerima pelayanan, namun dengan protokol kesehatan yang ketat dimana ada pembatasan jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Ini dilakukan karena ditemukan di beberapa tempat belum memungkinkan penggunaan pelayanan berbasis digital akibat kurangnya SDM masyarakat dalam menerima proses pelayanan tersebut.

Wulandari (2021) tolak ukur pelayanan di pandemi kali ini belum disusun dengan baik sehingga menyebabkan masalah pada hasil maupun proses pelayanan

yang diterima dan diberikan kepada rakyat. Penyebab adanya kesalahan pada proses pelayanan bisa terjadi diberbagai bidang yakni pertama kurangnya biaya, memberikan pelayanan harus mengadakan beberapa sarana pengamanan sesuai dengan protokol kesehatan di masa pandemi, para petugas yang hendak akan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Disisi lain, kebijakan pembatasan jumlah penerima pelayanan juga harus diperhatikan. Dalam artian kapasitas ruang tunggu dan jumlah petugas pelayanan perlu diperhatikan lebih. Kedua, pelayanan berbasis online, jika pelayanan diprioritaskan diberlakukan sesuai dengan aturan yang layanan prima pada masa pandemi ini, maka pelayanan via online diperlukan.

Berdasarkan materi latar belakang yang telah peneliti jabarkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Proses Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dalam Masa Pandemi Covid-19 di Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dalam masa pandemi covid-19 di Desa Kalisongo ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dalam masa pandemi covid-19 di Desa Kalisongo ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dalam masa pandemi covid-19 di Desa Kalisongo!
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu dalam masa pandemi covid-19 di Desa Kalisongo!

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian diharapkan menambah pengetahuan peneliti khususnya mengenai proses pelayanan publik dalam masa pandemi covid-19 di Desa Kalisongo. Serta dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan untuk diterapkan di lapangan.

2. Bagi Pemerintah Desa

Penelitian menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Desa Kalisongo.

3. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan tema yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Munica Ibrahim, dkk. 2021. *Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Kema, Kabupaten Minahasa Utara*. Jurnal Administrasi Publik. Nomor 108. Vol. VII.
- Napitupulu, Paiman. 2014. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Wulandari, F. B. M. Dkk. 2021. *Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahu, Kecamatan Malalayang, Kota Manado*. Jurnal Agri SosioEkonomi. Nomor 2. Vol. 17.