

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu tugas dari pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya baik di sistem maupun di sumber dayanya. Sebagaimana yang diatur dalam undang-undang No.25 tahun 2009 yaitu “pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik”. Sehingga pemerintah harus memberikan pelayanan publik secara efektif, efisien, akuntabel dan transparan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Menurut Sinambela Lijan (2010:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara umum, efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut

bagaimana cara melaksanakannya. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil di capai maka suatu kegiatan di anggap semakin efektif. Hal ini lebih menekankan pada penyelesaian tugas yang telah di tentukan sebelumnya.

Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga di katakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat outup, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan di katakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah di tentukan (Rahmat,2022)

Dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah,desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiiki batas wilaya, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.seiring dengan perkembangan masyarakat tersebut,kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat.

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) merupakan surat yang di keluarkan dari pihak kelurahan/desa kemudian di ketahui oleh camat bagi keluarga miskin untuk memperoleh keringan dalam kehidupannya baik dari segi Kesehatan, perekonomian, dan Pendidikan. Adanya SKTM bertujuan supaya rakyat yang kurang mampu pada tingkat daerah suatu kelurahan atau desa dapat menerima donasi dari pemerintah secara merata dan tepat sasaran. Dalam pembuatan SKTM

terdapat syarat-syarat yang harus di penuhi oleh calon penerima, yaitu membawa beberapa berkas seperti KTP, KK, dan Surat Pengantar dari RW/RT setempat .

Permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan pembuatan SKTM yaitu. Ketidak jelasan prosedur, rendahnya kesadaran masyarakat, dan keterbukaan yang di dorong oleh masyarakat mampu. Namun kenyataannya meskipun pelayanan di beberapa Desa/Kelurahan, masih terdapat keluhan terkait kepastian jadwal pelayanan. Selain itu, faktor penghambat seperti sarana prasarana yang kurang memadai (Widya Sasmita 2022)

Menurut informasi dari Bapak Ringko.U.P.Lelung (Sekretaris Desa Umbu Jodu.2024) Di Desa umbu jodu terdapat beberapa masalah mengenai efektivitas pelayanan publik pada pelayanan SKTM yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurangnya memadainya tempat menunggu masyarakat. Kendala lain dalam pembuatan SKTM di desa umbu jodu adalah kurangnya aparat desa. di Desa umbu Jodu yang mengurus SKTM pertahun 2024 sebanyak 30 orang dan yang mengurus SKTM setiap hari berjumlah 3 orang dan terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait proses pembuatan SKTM Yaitu, kurang tepat waktu .Target dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu di desa Umbu Jodu agar lebih cepat, mudah dan memuaskan bagi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan SKTM dan memberikan informasi tentang hak dan kewajiban mereka dalam mengakses layanan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di teliti adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan SKTM di Desa Umbu Jodu?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan SKTM?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami efektivitas pelayanan pembuatan SKTM.
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembuatan SKTM.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini manfaat yang akan penyusun rumuskan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian Ini Merupakan Usaha Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Melalui Penyusunan Dan Memberikan Informasi Kepada Peneliti Khususnya Yang Berkaitan Dengan Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Umbu Jodu Kecamatan Umbu Ratu Nggay Barat Kabupaten Sumba Tengah.

2. Manfaat Praktis

Adalah Sebagai Sumber Informasi Atau Bahan Masukan Bagi Pihak-Pihak Yang Terkait Secara Langsung Guna Menetap Konsep Selanjutnya, Khususnya Dalam Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Umbu Jodu Kecamatan Umbu Ratu Nggay Barat Kabupaten Sumba Tengah. Bagi Peneliti Dapat Dapat Menambah Ilmu Pengetahuan Sebagai Hasil Pengamatan Langsung Serta Dapat Memahami Penerapan Disiplin Ilmu Yang Diperoleh Selama Studi Di Perguruan Tinggi.

