

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu Analisa dan landasan Teori bagi yang ada dan juga sebagai pendukung bagi penelitian ini. Hasil dari penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam penelitian ini.

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang dapat menjadi acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Judul/Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan	Persamaan
Hendri , yang berjudul “Efektivitas pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di desa lereng kecamatan kuok kabupaten Kampar(2020)	Dari segi karakteristik organisasi pemerintah desa bekerja sesuai tugas dan tanggung jawabnya serta menggunakan perangkat komputerisasi namun SOP pelayanan SKTM masih belum jelas waktu pelayanannya. Terdapat indikasi ketua RT dan RW memintaminta uang untuk penerbitan surat SKTM .meskipun Hal ini jelas melanggaran	focus pada penelitian terdahulu adalah pada efektivitas pelayanan SKTM . locusnya di kantor Desa lereng sedangkan penelitian ini berfokus untuk meneliti bagaimana cara meningkatkan efektivitas pelayanan pembuatan SKTM dan lokus Di kantor desa umbu jodu	Dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan surat keterangan tidak mampu di desa dan penelitian terdahul dan peneliti sekarang sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif

Nama Judul/Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan	Persamaan
	aturan,namun tidak pernah ada masyarakat yang melaporkan hal tersebut .pelayanan administrasi di desa lereng tidak di pungut biaya.		
Widya sasmita, yang berjudul “Efektifitas pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu(SKTM) di desa bagan melibur kecamatan merbau kabupaten meranti(2022)	Masih di temukan adanya penerima uang tanda terimakasih dan serta masih adanya masyarakat mampu yang mengurus SKTM serta tidak adanya papan alur proses pelayanan. Hambatan sarana dan prasarana belum memadai serta kebijakan dan persyaratan masih bersifat umum	focus pada penelitian terdahulu meneliti tentang pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu locusnya di desa bagan.sedangkan peniliti ini berfokus pada bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan SKTM dan Locusnya dikantor desa umbu jodu	Dari penelitian terdahulu berkaitan dengan judul saat ini, keduanya memiliki persamaan pada fokus pada surat keterangan tidak mampu penelitian terdahulu dan penelitian saat ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.
Affa bunga sari Dalam jurnal dengan Judul: kualitas pelayanan dalam pembuatan SKTM pada program bant sosial Di kelurahan bulakan kecamatan sukoharjo (2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu program bantuan sosial di kecamatan bulakan kabupaten sukoharjo memiliki tingkat kinerja pelayanan dan tingkat harapan pelayanan yang rata-rata menunjukan	Fokus penilitian terdahulu tentang kualitas pelayanan, surat keterangan tidak mampu dan lokus di kecamatan bulakan kabupaten sukoharjo sedangkan penilitian ini fokus pada efektivitas	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu dan pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama menggunakan

Nama Judul/Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbandingan	Persamaan
	bahwa pelayanan yang di berikan termasuk dalam kategori baik	pelayanan pembuatan SKTM di kantor desa umbu jodu	metode penelitian kualitatif

Sumber : Diolah Penulis 2025

2.2. Efektivitas

2.2.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan di gunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat di pandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah di rencanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karna adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat di samakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisien mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung di hubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasalong 2007:4)

Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya di pandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam tujuan tersebut. Dari pendapat di atas di simpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan di katakana efektif apabila kegiatan tersebut berhasil di selesaikan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian 2003:27)

Stoner, dalam Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Pendapat ini juga di dukung oleh miller, efektivitas yang di maksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya . dan menurut hall, efektivitas adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya.

Menurut Rivai Dan Sagala (2011:248) efektivitas merupakan suatu keadaan tercapai tujuan yang di harapkan atau di kehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah di tentukan. 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 di kehendaki.

2.2.2 Indikator Efektivitas

Beberapa pendapat dan teori efektivitas yang telah di uraikan tersebut, dapat di simpulkan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan atau aktifitas perlu di perhatikan beberapa indikator menurut Sutrisno, E. 2007, yaitu:

1. Pemahaman Program

Dalam menjalankan sebuah kebijakan yang di susun oleh sebuah organisasi, khususnya organisasi pemerintah tentunya di perlukan kemampuan dari masing-masing individu di dalamnya, termasuk juga bagaimana cara pemerintah memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan program yang

sedang di jalankan, pemahaman program bisa mencakup mengenai proses sosialisasi yang di lakukan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui apa manfaat dari program yang akan di jalankan oleh pemerintah yang di mana tujuan di ciptakanya untuk masyarakat.

2. Tepat Waktu

Pengerjaan yang di lakukan terhadap sebuah program tentunya memiliki standar operasional kerja pada masing-masing kebijakan program tersebut. Ketepatan waktu dalam hal ini di maksudkan untuk melakukan sebuah pengukuran apa bila di katakan efektif jika pelaksanaan kegiatan/program sesuai dengan aturan waktu . semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi.

3. Tercapainya Tujuan

Dalam merencanakan sebuah program kerja tentunya akan di tetapkan terlebih dahulu masing-masing tujuan yang di jalankan dalam program tersebut, dalam hal ini maksud dari indikator ini adalah untuk mencari tau apakah setelah program selesai di laksanakan hasil yang di dapat sudah sesuai dengan target tujuan yang sudah di tetapkan sebelumnya atau sebaliknya.

2.2.3 Aspek-Aspek Efektivitas

Menurut Muasaroh (2010:13) ada beberapa aspek efektivitas dia ntara lain:

a) Aspek tugas atau fungsi

Yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya.

b) Aspek rencana atau program

Jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.

c) Aspek ketentuan dan peraturan

Efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan.

d) Aspek tujuan atau kondisi ideal

Suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.

2.2.4 Faktor yang mempengaruhi tercapainya efektivitas pelayanan, menurut zulyanti (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 ekstren. Lingkungan intren di kenal dengan iklim organisasi yang meliputi atribut lingkungan kerja seperti kepuasan dan prestasi. Lingkungan ekstren menyangkut kekuatan yang

timbul di luar 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 di pergunakan 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 bertanggung jawab untuk menetapkan suatu sistem imbalan.

2.3 Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut sinambela (2014:5) 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.

Sebagai salah satu tolak ukur kinerja pemerintah, maka pelayanan publik di berikan dari pemerintah untuk masyarakat dalam rangka untuk memenuhi kepentingan publik. Secara umum masyarakat dapat menilai dan merasakan langsung bagaimana jasa dari pelayanan publik tersebut,perlu adanya evaluasi terus menerus untuk memberikan kesan baik kepada masyarakat dan membuat citra positif pada instansi pemerintah agar menjadi suatu peningkatan dan membuat inovasi terbaru mengikuti budaya yang ada pada situasi masyarakat.

2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pelayanan publik diberikan.

Sedarmayanti (2009: 252) menyatakan bahwa kualitas berarti kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian,

perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan, yaitu akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:253) adalah sebagai berikut :

- a. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan;
- b. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat;
- c. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap pelanggan;
- d. *Emphathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan;
- e. *Tangibles* (terjawab), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan

2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi pemberi pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik dalam keputusan Menteri Negara Peningkatan dan Kebersihan Aparatur Negara (MENPAS) Nomor 63 Tahun 2003

yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan harus memenuhi syarat. prinsip berikut:

a. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanannya harus mudah dan tidak ribet, prinsipnya kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah, sebaiknya ditinggalkan dan diganti dengan yang seharusnya dipermudah, jangan dipersulit, mohon masyarakat, jangan takut akan hal itu.

b. Kejelasan

Kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, satuan kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan, permasalahan, perselisihan atau tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

c. Ketepatan waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan spesifikasi teknis pelayanan yang dijadikan tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan pengukuran atau persyaratan baku dan harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh penyedia layanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat) dalam Mahmudi (2015:226).

Standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Dalam hal inistandar pelayanan harus ditetapkan bagi penyedia dan penerima layanan, termasuk prosedur pengaduan.

b. Waktu pelaksanaan

Standar waktu penyelesaian pelayanan harus ditentukan sejak permohonan diajukan sampai dengan selesainya pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Standar biaya atau tarif layanan harus ditentukan, termasuk rinciannya yang ditentukan dalam proses pemberian layanan..

d. Produk pelayanan

Standar hasil produk atau jasa yang akan diterima harus ditentukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Standar pelayanan sarana dan prasarana yang memadai harus ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) pasal 4 menyebutkan Asas -asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

2.4 Pemerintah Desa

Menurut Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Pemerintah desa adalah kepala desa yang di sebut dengan nama lain di bantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah desa.

Badan permusyawaratan desa atau yang di sebut dengan nama lain adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan di tetapkan secara demokratis.

Badan usaha milik desa yang selanjutnya di sebut BUMDESA, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya di miliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang di pisahkan guna mengelola aset,jasa pelayanan,dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa

2.5 Pengertian SKTM

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) merupakan surat yang di terbitkan oleh pemerintah desa. Dahulu SKTM di gunakan sebagai jaminan Kesehatan nasional, jaminan Kesehatan tersebut merupakan asuransi Kesehatan sosial yang wajib di dasarkan dalam undang-undang No.40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. SKTM di gunakan untuk keluarga miskin sebagai jaminan Kesehatan untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan secara gratis, dan membantu untuk mendapatkan keringan biaya Pendidikan atau sekolah baik membayar iuran atau di biayai oleh pemerintah, dan berbagai jaminan sosial lainnya (Permatasari 2018)

Dalam penelitian (Libra And Arifalina 2018) menjelaskan bahwa dalam pembuatan SKTM dapat di tentukan dengan kriteria miskin menurut standar badan pusat statistik (BPS). Lembaga tersebut menjelaskan kemiskinan bersumber pada besaran pengeluaran perorang dalam harinya. Dalam maksudnya tersebut, pengangguran serta rendahnya pemasukan dari pada pendapatan jadi pertimbangan buat penentuan kriteria tersebut.

2.5.1 Persyaratan Surat Keterangan Tidak Mampu yaitu sebagai berikut:

1. Membawa Surat Pengantar dari RT/RW

2. Membawa fotocopy kartu keluarga
3. Membawa fotocopy kartu tanda penduduk

2.5.2 Tujuan Surat Keterangan Tidak Mampu yaitu sebagai berikut :

1. Memenuhi kebutuhan dasar kesehatan setiap orang termasuk yang kurang mampu (untuk berobat)
2. Meringankan beban ekonomi keluarga miskin (bantuan sosial)
3. Keringanan biaya pendidikan untuk mendaftar KIP
4. Mendapatkan bahan pangan seperti sembako
5. Menerima rumah subsidi

