

**PERAN PEMERINTAHAN DESA DALAM PELAYANAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU DESA MARA SATU, KECAMATAN
TANJUNG PALAS BARAT, KABUPATEN BULUNGAN**



PROPOSAL

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Tugas Gelar Sarjana (S1)

Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

PATERNUS PASKALIS SEMBANG

NPM. 202151002

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KALTARA

TANJUNG SELOR

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Identifikasi Masalah	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Kajian Teori.....	11
2.3.1 Pengertian Peran Pemerintahan	11
2.3.2 SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)	14
2.4 Kerangka Berpikir	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	18
3.2 Jenis Penelitian.....	18
3.3 Data Dan Sumber Data.....	18
3.4 Fokus Penelitian	20
3.5 Teknik Penggumpulan Data	20
3.6 Uji Validasi Data	22

3.7 Teknik Analaisis Data	22
DAFTAR PUSTAKA.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Desa yang terdiri dari kepala Desa dan perangkat Desa, yang merupakan unsur sebagai pihak penyelenggara pemerintahan Desa, mempunyai tugas yang cukup berat, kepala desa dan perangkat desa dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam penyelenggara urusan pemerintahan. Fungsi pemerintah dan aparturnya sebagai pelayan masyarakat merupakan salah satu tuntutan reformasi. Kualitas dalam pelayanan publik sebagai dasar awal terwujudnya perbaikan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi nilai bagi munculnya rasa percaya terhadap pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban memberikan jaminan pelayanan yang maksimal terkait dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh daya tanggap, kehandalan, kepastian, empati dan wujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbul rasa nyaman bagi masyarakat dalam proses pengelolaan administrasi.

Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksudkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis mengenai produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat penyelenggaraan pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah dalam Sani, 2021). Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” (2018)

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah Satu jenis pelayanan Yang dikeluarkan oleh Desa dan kemudian Yang diketahui oleh Camat kepada Warga Miskin atau kurang mampu yang mengajukan surat permohonan tersebut, dengan tujuan Agar masyarakat yang kurang

mampu di daerah suatu kelurahan Mendapatkan bantuan dari Pemerintah secara rata, sehingga Bantuan tersebut tepat sasaran. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini bukanlah merupakan suatu bentuk produk hukum, namun hanya Bersifat pengantar dari lurah yang selanjutnya diketahui oleh Camat yang digunakan untuk Membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya, seperti mendapatkan 3 Beasiswa, bantuan pembayaran UKT, pelayanan di rumah sakit dan kebutuhan-kebutuhan lainnya untuk mempermudah masyarakat Kurang mampu tersebut.

Surat keterangan tidak mampu (SKTM). Untuk memperoleh Surat keterangan Tidak mampu masyarakat harus di kategorikan sebagai masyarakat yang tidak mampu Yaitu suatu kondisi di mana masyarakat tersebut tidak memiliki sarana lingkungan yang Belum memadai, dengan kualitas pemukiman dan perumahan yang jauh dibawah standar Kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu, dan juga harus mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang berasal dari daerah kelurahan dan Desa tersebut dan surat pernyataan tidak mampu dari RT/RW setempat

Pemerintah daerah seperti Desa merupakan salah atau contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan. Desa adalah wilayah kerja Desa sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dalam wilayah kerja Desa Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Desa merupakan wilayah kerja Desa sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. sistem Pemerintah Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintah daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh Pelayanan pemerintah tersebut. Masyarakat yang berada di Desa diperlukan aparatur pelayanan yang profesional. Desa merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Di dalam Undang-Undang Desa Pasal 68 Ayat 1 disebutkan bahwa, masyarakat desa berhak memperoleh pelayanan yang sama dan adil, artinya masyarakat desa berhak untuk mendapatkan pelayanan yang layak, adil dan sama. pemerintah desa tidak berhak membedakan antara masyarakat satu dan masyarakat lainnya, tidak membedakan masyarakat sesuai dengan pekerjaan atau profesinya, karena pelayanan yang baik harus memenuhi standar pelayanan. berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

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.

Tujuan pemerintah mengeluarkan SKTM adalah untuk mengurangi beban bagi keluarga yang kurang mampu, dan membantu keluarga kurang mampu dalam pembagian bantuan sosial, dalam pendidikan melanjutkan sekolah bagi anak-anak yang kurang mampu, berobat, mencari beasiswa, mendapatkan subsidi listrik, permohonan bantuan lainnya. Dengan melampirkan SKTM ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasanya warga dan Masyarakat/penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu.

Maria Eni Surasih (2002: 23) menyebutkan bahwa Pemerintah Desa merupakan bagian dari Pemerintah Nasional, yang penyelenggaraannya ditujukan kepada desa. Pemerintahan Desa adalah suatu proses dimana

usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dipadukan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

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).

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.

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik diuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah diuntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakat. Kemudian adanya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Faktor Organisasi Kualitas pelayanan Publik pada Pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

2. Faktor Aparat Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan Aparatur Pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas Pelayanan Publik pemerintah. Bagaimana Pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik Untuk memberikan pelayanan Publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan Publik yang baik dapat menekan Pungli dan Tindak Korupsi. Syarat Pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah. Ketika pemerintah menerapkan Pelayanan Publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja Pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien.

Pernyataan Sugiman (2018:83) di atas menunjukkan bahwa salah satu fungsi pemerintah desa adalah pemberi pelayanan. Dasar hukum utama dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah desa kepada masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian di atas peneliti berkeinginan untuk meneliti mengenai peran pelayanan yang ada di Kantor Desa Mara Satu Kecamatan Tanjung Palas Barat yang berjudul yaitu “Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Mara Satu, Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran Pemerintah Dalam Melakukan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu bagi Masyarakat Desa ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas dapat mengidentifikasi maksud dan tujuan dari Penelitian tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan utama penelitian Ini adalah untuk mengetahui Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Mara Satu, Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan.

2. “Untuk mengetahui bagaimana Faktor Faktor yang mempengaruhi Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Mara Satu, Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan Yang berkaitan dengan Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (Desa Mara Satu, Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan

2. Secara Praktis

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan Pengetahuan penulis mengenai bagaimana Peran Pemerintah Desa

Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Mara Satu, Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan,

2. Bagi Pemerintah Desa

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Desa Mara Satu, Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan,

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi Bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan lebih baik lagi oleh Peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Identifikasi/Pembatasan Konsep

Dalam Bab ini, penulis membatasi pengidentifikasian konsep secara teoritis dari sepuluh tahun terakhir serta penelitian yang relevan dengan penelitian ini, menggunakan sumber-sumber terpercaya seperti jurnal dan artikel ilmiah. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, diperlukan pembatasan masalah agar kajian yang dilakukan dapat lebih terarah dan fokus pada isu-isu utama yang ingin diselesaikan. Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah peran Pemerintahan Desa dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Mara Satu Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan

Proses indentifikasi masalah merupakan langkah awal yang sangat penting karena dengan langkah ini, peneliti dapat memahami secara mendalam permasalahan yang ada, merancang metode penelitian yang akan sesuai, serta menentukan solusi yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain yang memiliki relevansi dengan topik yang akan diteliti. Pada penelitian ini penelitian terdahulu yang digunakan terdiri dari beberapa variabel yang berbeda namun memiliki relevansi

dengan permasalahan yang diteliti, yaitu membahas tentang peran perpustakaan sekolah dalam meningkatkan minat baca siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri Satu Tanjung Selor. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penelitian diinterpretasikan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Judul Penelitian	Penulis	Hasil Penelitian	Tahun penelitian
1.	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU KOMANGSENO KECAMATAN SENTA JORAY KABUPATEN KUANTAN SINGINGI	Maria Eni Surasih	menyebutkan bahwa Pemerintah Desa merupakan bagian dari Pemerintah Nasional, yang penyelenggaraannya ditujukan kepada desa. Pemerintahan Desa adalah suatu proses dimana usaha-usaha masyarakat desa yang bersangkutan dipadukan dengan usaha-usaha pemerintah untuk	2002

			meningkatkan taraf hidup masyarakat.	
2.	MEMAHAMI PELAYANAN PUBLIK DI LENGKAPI PELAYANAN TERPADU KECAMATAN (PATEN)	Sarundajang	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	2002

3.	PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP KEPADA MASYARAKAT DIKALURAHAN SARDONOHAI	Sugiman	Menunjukkan bahwa salah satu fungsi pemerintah desa adalah pemberi pelayanan. Dasar hukum utama dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah desa kepada masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	2018
----	---	---------	---	------

2.3 Kajian Teori

2.3.1 Pengertian Peran Pemerintah

Peran pemerintah penting dalam hal menciptakan keamanan dasar (basic security) hingga perhatian dalam urusan keagamaan dan kepercayaan serta mengontrol ekonomi dan menjamin keamanan kehidupan sosial (Nyoman Sumaryadi, 2010 : 21).

Peran pemerintah merupakan gerak aktualisasi kedaulatan Negara dalam mencapai tujuannya yang dikendalikan oleh norma dan nilai dasar dalam hubungan interaksi dengan lingkungan (Sitanggang, 1996 :134). Pendapat para ahli di atas dapat dijelaskan bahwa peranan pemerintah ialah hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah guna mencapai tujuan yang ingin dikehendaki, hal ini sejalan dengan Talidzu Ndraha (2011) peranan pemerintah adalah proses pemenuhan kebutuhan pihak yang diperintah akan jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan civil kepada setiap orang pada saat diperlukan sehingga menimbulkan hubungan transaksional seperti sebagai berikut:

1. Pemerintah menawarkan berbagai pilihan produk kepada masyarakat, setiap pilihan berisi janji.
2. Setiap warga masyarakat bebas memilih produk yang dianggapnya sesuai dengan aspirasinya. Kebebasannya itu dilindungi dan dijamin melalui civil service.
3. Jika konsumen telah menjatuhkan pilihan diantara produk yang ditawarkan, maka produsen/penjual (pemerintah) harus menepati janjinya.
4. Untuk menguji apakah janji tersebut ditepati, konsumen melakukan kontrol sosial terhadap produk yang diterimanya.
5. Jika janji ternyata ditepati, hal itu berarti produsen (pemerintah) bertanggung jawab jika tidak produsen harus bertanggung jawab.

6. Jika produsen (pemerintah) bertanggung jawab, dalam hal konsumen (masyarakat) tumbuh kepercayaan terhadap janji produsen (pemerintah).

Menurut Dharma dalam Manurung Boynes (2021), pelayanan diartikan sebagai proses pemenuhan suatu kebutuhan melalui aktivitas langsung orang lain. Pemahaman ini memungkinkan kita untuk memahami bahwa operasi pelayanan memerlukan proses manajemen (manajemen dan pengarahan) untuk mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Berdasarkan indikator pelayanan Yusuf Abdhul Azis yaitu :

1. Reliability (Keandalan) Reliability atau keandalan menjadi salah satu indikator membangun kualitas pelayanan. Fungsinya untuk memproses pelayanan, sehingga memberikan kepuasan bagi Masyarakat.
2. Responsiveness (Daya tanggap) Indikator kualitas pelayanan juga harus bersifat responsiveness. Jadi butuh daya tanggap yang cepat terhadap perkembangan.
3. Tangibles (Nyata/Bukti Fisik) Istilah Tangible adalah bentuk pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung. Salah satu bentuk yang berbentuk tangible adalah fasilitas fisik, fasilitas komunikasi hingga peralatan staf

4. Attention (Perhatian) 8 Attention adalah perhatian yang sangat membantu dalam membangun sebuah hubungan, perhatian dan komunikasi antar orang lain.
5. Assurance (Jaminan) Jaminan yang diberikan oleh Organisasi Pemerintah Desa dalam Memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui dua aspek yaitu Memberikan jaminan tepat waktu saat melakukan pelayanan dan Memberikan jaminan kepastian biaya saat melakukan pelayanan.
6. Empathy (Empati) Sikap petugas pelayanan Kantor Desa dalam memberikan pelayanan SKTM dapat diukur melalui dua aspek yang meliputi melakukan komunikasi Yang baik dan pelayanan yang ramah dan sopan serta tidak diskriminatif.

2.3.2 Surat Keterangan Tidak Mampu

Surat keterangan tidak mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak Kecamatan yang diperuntukan bagi keluarga yang kurang mampu dalam masalah finansial agar mendapatkan kemudahan dalam berbagai layanan pemerintah baik di bidang sosial, kesehatan, perekonomian dan pendidikan.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak Desa/Kelurahan bagi Keluarga Miskin (Gakin). SKTM ini berguna bagi Gakin untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan gratis di RS yang ada di di sekitar daerah anda, yang memang melayani SKTM/Gakin. Selain itu SKTM juga

dapat dipergunakan untuk mendapat keringanan biaya pendidikan dan keperluan lain yang memang membutuhkan SKTM.

- **Hukum**

Deskripsi Dasar Hukum Persyaratan Umum SKTM (PKH) SKTM (PBI-Daerah) SKTM (KIP Sekolah) SKTM (KIP Kuliah) Standar Pelayanan Biaya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang digunakan untuk keperluan keringanan biaya obat, pengajuan beasiswa, permohonan bantuan, dan lain sebagainya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9 5357); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

- **Persyaratan Pembuatan SKTM (Umum)**

Pengantar dari RT/RW dan Lurah;

Fotokopi KTP el sebanyak 1 lembar; Fotokopi KK sebanyak 1 lembar; Foto rumah tempat tinggal saat ini;

Surat Pernyataan Tidak Mampu Bermeterai ditandatangani RT, RW, Desa

Tujuan: Instansi/lembaga yang dituju

Keperluan: Sesuai dengan permohonan pemohon

SKTM diberikan kepada pemohon. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pihak Desa/Kelurahan bagi Keluarga Miskin (Gakin)

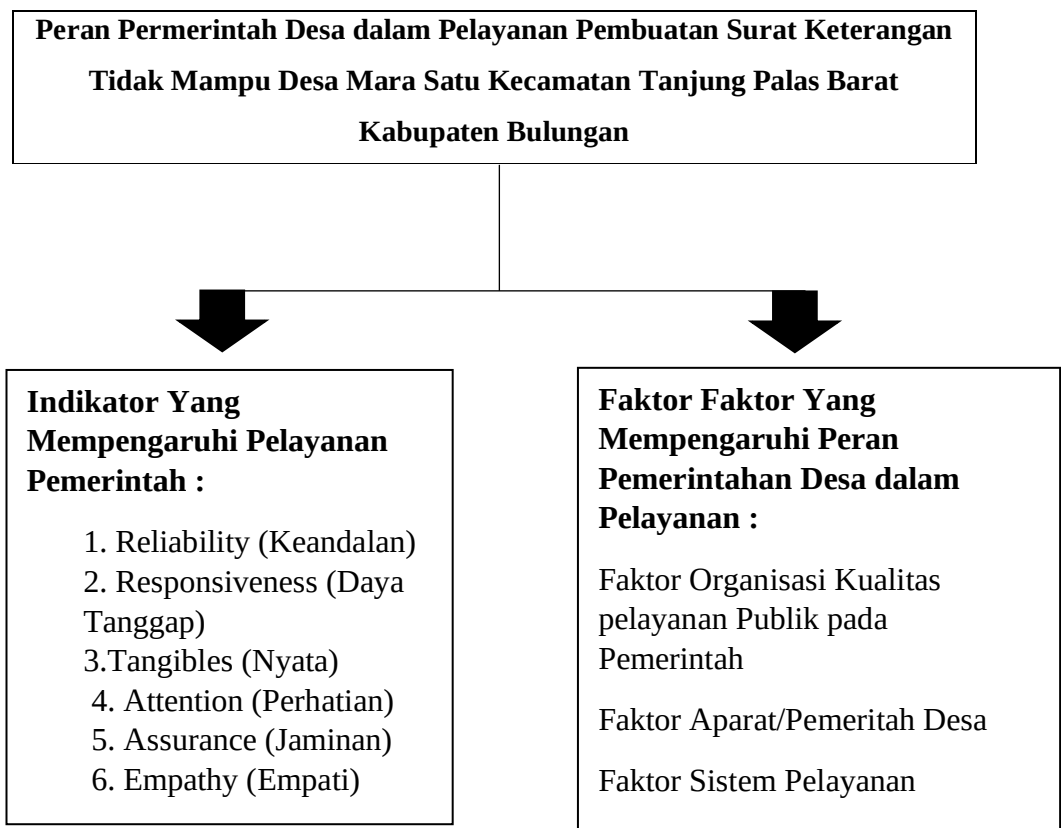
2.4 Kerangka Berpikir

Sugiyono (2017:45) menjelaskan bahwa kerangka berpikir adalah suatu gambaran yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Kerangka berpikir ini berfungsi sebagai panduan dalam melakukan penelitian dan membantu peneliti untuk memahami masalah yang dihadapi.

Moleong (2018:78) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan alat untuk merumuskan masalah penelitian dan menjelaskan hubungan antara konsep-konsep yang ada.

Hamid (2012:25) Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Kerangka

berpikir ini penting untuk memberikan arah dan fokus dalam penelitian. Adapun kerangka Konsep berpikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini Kantor Desa Mara Satu Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan, Waktu Bulan Oktober Tahun 2024 sampai Januari Tahun 2025

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu metode yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013:15). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak mengadakan perhitungan dengan angka-angka, karena penelitian kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tentang kondisi secara faktual dan sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang dimiliki untuk melakukan akumulasi dasar-dasarnya saja (Maleong, 2014: 51).

3.3 Data Dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data itu diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner dan wawancara dalam mengumpulkan data, maka sumber data disebut dengan responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik tertulis maupun lisan (Arikunto, 2013:129). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan. Penentuan informan dalam penelitian kualitatif menyatakan bahwa dapat dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung yaitu memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan dan selanjutnya berdasarkan data atau informasi lainnya yang diharapkan dapat memberikan data yang lebih lengkap (Sugiyono, 2009:54).

Adapun informan yang dipilih yaitu:

Tabel. 3.1

Informan Penelitian

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala Desa	1
2.	Sekretaris	1
3.	Kasi Pelayanan	2
4.	Kasi Kesra	2

5.	RT/RW	3
6.	Masyarakat	5
Jumlah		14

2. Data sekunder

Data sekunder yang bersumber dari buku-buku, literatur-literatur, dokumen dan artikel serta dokumen penting yang berkaitan dengan pokok masalah.

3.4 Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono, (2015) mengungkapkan fokus adalah sebuah domain tunggal atau beberapa domain yang ada terkait dengan situasi sosial. Fokus penelitian ini adalah bagaimana peran Pemerintahan Desa dalam Pelayanan Pembuat SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) . Dengan Indikator sebagai berikut:

1. Reliability (Keandalan)
2. Responsiveness (Daya Tanggap)
3. Tangibles (Nyata)
4. Attention (Perhatian)
5. Assurance (Jaminan)
6. Empathy (Empati)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini, teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara Tidak Terstruktur

Menurut Sugiyono (2018:140) Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. Observasi/Pengamatan

Observasi, Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2018:145) mengemukakan bahwa, “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

3. Dokumentasi

Ruslan (2016:228) menjelaskan bahwa pengertian kegiatan dokumentasi (documentation), dalam arti luas adalah yang berkaitan dengan kegiatan menghimpun, mengolah, menyeleksi dan menganalisis kemudian mengevaluasi seluruh data, informasi dan dokumen tentang suatu kegiatan, peristiwa atau pekerjaan tertentu yang dipublikasikan baik melalui media elektronik maupun cetak dan kemudian disimpan secara teratur dan sistematis.

4. Wawancara Terstruktur

Menurut Sugiyono (2017:220) wawancara terstruktur adalah wawancara di mana peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan tertulis yang jawabannya telah disiapkan (misalnya dalam bentuk pilihan ganda)

3.6 Uji Validitas Data

Berdasarkan data yang diperoleh, maka pengujian keabsahan data atau uji validitas data dilakukan melalui triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai pengujian keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai metode, dan waktu yang berbeda. Terdapat 3 teknik pengujian keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui triangulasi teknik. Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun langkah-langkahnya, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data (Data Reduction)

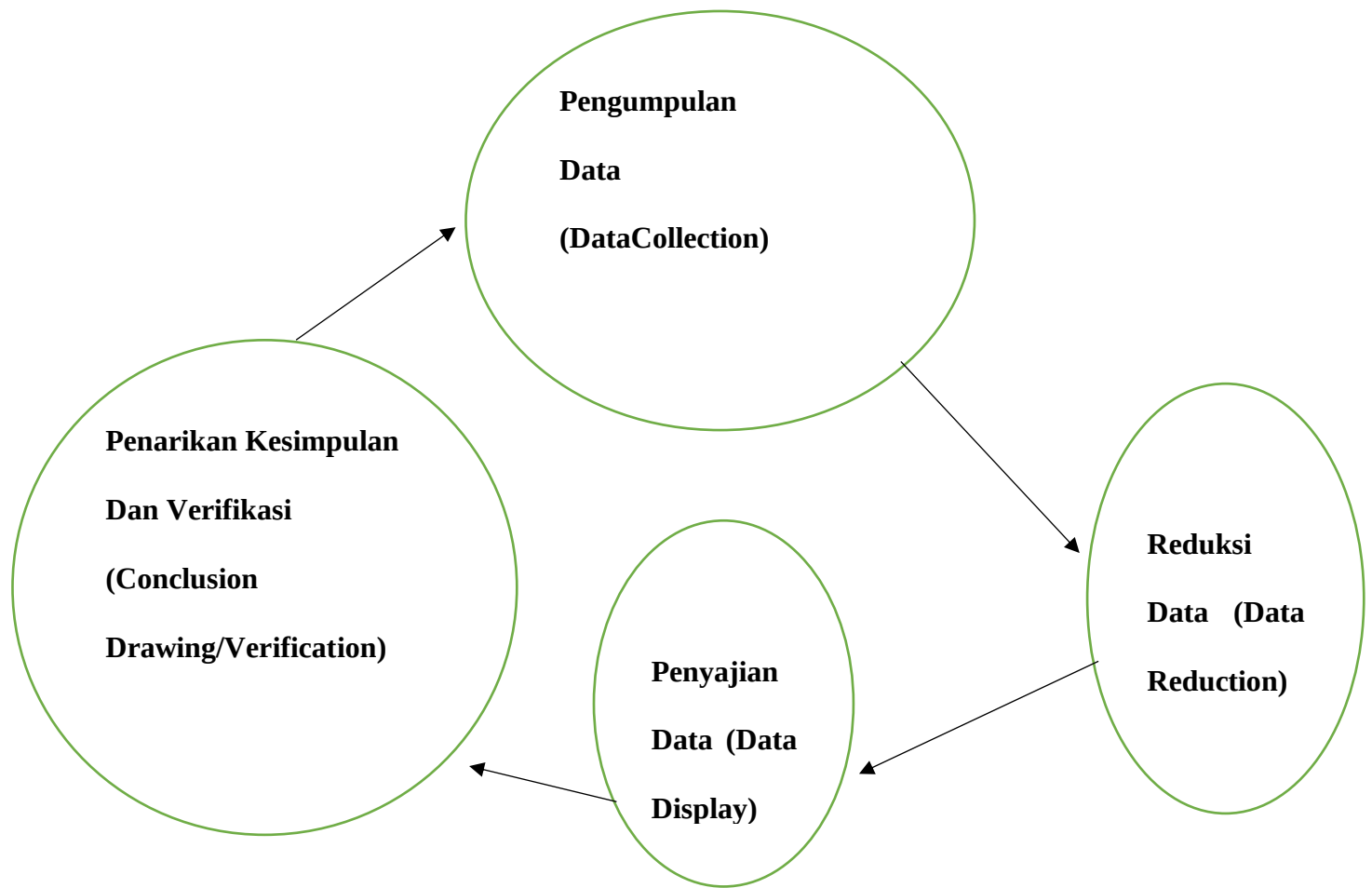
Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.



Menurut Sugiyono (2017:220)

DAFTAR PUSTAKA

- Deddy, M. H. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Al Azis, M. V. (2022). Peran Pemerintah Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat Petani di Desa Kertamukti Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, VII(01).
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Surasih, Maria Eni. 2003. *Pemerintah Desa dan implementasinya*. Jakarta : Erlangga.
- Dewi, N. (2021). Implementasi Etika Pemerintah dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Murdiyatmoko, J. (2007). *Sosiologi: Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Grafindo Pratama
- Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Jurnal Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Susana, V. (2020). Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot, Kecamatan Kuta Cot Glie, Kabupaten Aceh Besar. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Yusuf, I. (2014). *Peran dan Fungsi Pemerintahan dalam Proses Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Press.
- Syafi'i, I. K. (2017). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiman. (2018). Pemerintahan Desa. *Jurnal Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Alawiyah, T. (2019). Status Perangkat Desa Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Mataram: Universitas Mataram