

**STRATEGI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN SURAT
KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)
DI ERA *NEW NORMAL***
(Studi Pada Kelurahan Temas Kecamatan Batu Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik



OLEH:
AGATA ROSANTI
NIM: 2018210200

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2022

RINGKASAN

Pelayanan ialah proses dimana setiap kebutuhan dapat dipenuhi melalui kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat secara langsung. Namun pada era *new normal* pemerintah mengalami kendala dalam memberikan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di era *new normal* terlebih lagi untuk mengetahui variabel pendukung dan penghambat dalam pendampingan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian adalah Sekretaris Kelurahan Temas, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat, Staf Bagian Pelayanan dan masyarakat yang mengurus SKTM. Data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, serta data sekunder berupa Standar Operasional Prosedur, berkas persyaratan pengurusan SKTM, profil, visi misi dan struktur organisasi Kelurahan Temas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemerintah kelurahan Temas dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di era *new normal* adalah dengan menyediakan kebutuhan masyarakat selama masa *new normal*, seperti: menyiapkan masker, *hand sanitizer*, menyediakan tempat cuci tangan dan alat untuk pengecekan suhu badan. Faktor pendukung adalah sumber daya aparatur yang memadai, sarana prasarana yang memadai, serta responsivitas dan responsibilitas. Faktor penghambat dalam penelitian ini, yaitu faktor penghambat internal berupa kurangnya akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan SKTM dan faktor penghambat eksternal berupa masyarakat yang kelupaan membawa persyaratan dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam mematuhi protokol kesehatan.

Kata Kunci: *New Normal*, SKTM , Strategi Pelayanan Kelurahan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pelayanan ialah proses dimana setiap kebutuhan dapat dipenuhi melalui berbagai macam aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh orang banyak (masyarakat) secara langsung. Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan individu, kelompok, atau organisasi yang bertujuan untuk mencukupi setiap keinginan masyarakat, baik secara langsung atau dengan implikasi. *Public Service* sebagai bentuk layanan yang diberi oleh birokrat terhadap publik. Dikarenakan pemerintah adalah aparatur sipil negara dan juga merupakan abdi masyarakat (*public servant*), maka penyediaan layanan publik yang diberikan harus memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, serta pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Administrasi memberikan ke daerah setempat diharapkan selalu berkualitas asumsi individu yang hebat dan dekat mengingat administrasi publik yang hebat dan mengerikan yang diberikan oleh PNS ke daerah dalam banyak kasus digunakan sebagai tolok ukur untuk hasil suatu organisasi pelayanan suatu instansi pemerintah. Sesuai dengan PP RI (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia) Nomor 73 Tahun 2005 bahwasannya kelurahan sebagai satuan wilayah

pada kabupaten/kota yang bertempat di kawasan kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh

seorang lurah. Kelurahan merupakan salah satu instansi yang juga bertugas melayani masyarakatnya atau bertugas untuk mengawasi pemerintahan, kemajuan dan penyelenggaraan urusan pemerintahan di wilayahnya. Dengan demikian kelurahan juga harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya.

Di era *new normal* saat ini, pemerintah mengalami hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semenjak awal Maret tahun 2020, berbagai macam kebijakan sudah diterbitkan oleh birokrat pusat dan daerah yang diawali dengan diberlakukannya *Social distancing* (jaga jarak), kemudian diberlakukannya *Work From Home* (bekerja dari rumah) untuk sebagian aparatur pelayanan, mengurangi berbagai aktivitas kantor serta mengajak publik/masyarakat untuk tidak meninggalkan rumah dan membatasi mobilitas di luar rumah. Peraturan yang diberlakukan tersebut bertujuan positif, namun konsekuensi dari kebijakan tersebut memiliki resiko yang signifikan (tinggi). Sampai pada akhir bulan Mei tahun 2020, kebijakan birokrat/pemerintah semakin ditingkatkan dengan memberlakukan pembatasan jarak antara manusia secara fisik (*Physical Distancing*). (Andhika, 2020)

Pandemi virus corona telah membawa masalah medis serta masalah moneter. Tidak sedikit orang yang kehilangan posisi dan jenis pendapatan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Dengan cara ini, bantuan dari otoritas publik sangat diharapkan untuk meringankan beban di daerah dan salah satu keadaan untuk memperoleh bantuan adalah untuk membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Berdasarkan penelitian Ratnasari (2020), pelaksanaan layanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) oleh aparatur ditinjau dari beberapa hal.

Dengan berlangsungnya WFH (*Work From Home*) pada 23 Juni 2020 untuk setiap birokrat yang bergerak dalam bidang *Public Service* memicu proses layanan publik menjadi terhambat dan akibatnya sebagian bidang pelayanan tidak mampu untuk melayani secara langsung. Dengan berlakunya *Work From Home* di masa *New Normal* maka pelayanan yang diberikan harus menaati protokol kesehatan yang berlaku. Dari latar belakang di atas peneliti mengangkat judul penelitian **“STRATEGI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM) DI ERA *NEW NORMAL* (*studi pada kelurahan Temas kota Batu*).”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Era New Normal pada Kelurahan Temas Kota Batu?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Era New Normal pada Kelurahan Temas Kota Batu?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk bisa mengetahui strategi pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Era New Normal pada Kelurahan Temas Kota Batu.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Era New Normal pada Kelurahan Temas Kota Batu.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperluas wawasan serta tambahan pembelajaran teoritis untuk akademisi terkait strategi pemerintah Kelurahan Temas Kota Batu dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini seharusnya memberikan keuntungan bagi Kelurahan Temas Kota Batu untuk lebih meningkatkan pelayanan SKTM kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aime, H. dan Sebastian, D., 2010. Manajemen Strategi Keorganisasian Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Denhardt, J. dan Denhardt, R., 2013. Pelayanan Publik Baru. Sidorejo: Kreasi Wacana.
- Moleong, L., 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2021. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: ALFABETA.