

Analisis Pelayanan Administrasi Tentang Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat Kecamatan Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan

Fajar Rahman¹, Eva Suryani², Dakhyar³, Mandra Adrika Putra⁴

^{1,2,3,4} Manajemen, STIE WidyaSwara Indonesia, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Fajar Rahman

E-mail: fajarrahman899@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui masyarakat penerima SKTM memang benar sesuai kriteria penerima SKTM berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013. (2) menggambarkan dan mendeskripsikan proses evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik sampel yang digunakan yaitu Porpositive Sampling, dengan memilih informan tertentu dengan membaginya kedalam bentuk informan kunci, utama, dan tambahan sebagai sumber informasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mendapatkan validasi data digunakan teknik Triangulasi Sumber, untuk penggalian informasi melalui berbagai sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerbitan SKTM yang dilaksanakan di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat belum sesuai dengan kriteria masyarakat penerima SKTM berdasarkan Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat kurang mampu atau fakir miskin, buktinya di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, ternyata semua golongan masyarakat dapat mengajukan pembuatan SKTM. Terdapat kelemahan pada persyaratan menerbitkan SKTM, yaitu tidak adanya lampiran Surat Rekomendasi Wali Jorong. Kelemahan dalam proses penerbitan SKTM, dengan prosedur yang minim dan jauh dari prosedur yang telah ditetapkan. Fungsi SKTM tidak berpengaruh untuk mendapatkan bantuan sosial yang diselenggarakan oleh pihak kantor wali nagari. Untuk permasalahan ktidakmerataan bantuan disebabkan oleh anggaran dana yang kurang memadai. Untuk proses evaluasi pelayanan administrasi penerbitan SKTM sudah terealisasi cukup baik dinilai dari unsur pelayanan, prinsip pelayanan, standar pelayanan, dan asas pelayanan, berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kata kunci – Pelayan Administrasi, Surat Keterangan Tidak Mampu

Abstract

The purpose of this research is to (1) find out whether the people who receive SKTM actually meet the criteria for SKTM recipients based on the Decree of the Minister of Social Affairs of the Republic of Indonesia Number 146/HUK/2013. (2) describe and describe the evaluation process for the implementation of SKTM issuance administration services at the Wali Nagari Pasir Talang Barat office. The type of research used is descriptive qualitative. The sampling technique used is Porpositive Sampling, by selecting certain informants by dividing them into key, main and additional informants as sources of research information. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. To obtain data validation, the Source Triangulation technique is used, to extract information through various data sources. The results of the research show that the issuance of SKTM carried out at the Wali Nagari Pasir Talang Barat office is not in accordance with the criteria for the community

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license



receiving SKTM based on the Decree of the Minister of Social Affairs of the Republic of Indonesia Number 146/HUK/2013 concerning criteria for underprivileged or poor people, the proof is at the Wali Nagari Pasir Talang office West, it turns out that all groups of society can apply for SKTM. There is a weakness in the requirements for issuing an SKTM, namely that there is no attachment to the Jorong Mayor's Recommendation Letter. Weaknesses in the SKTM issuance process, with minimal procedures and far from established procedures. The SKTM function has no effect on obtaining social assistance organized by the nagari guardian's office. The problem of unequal distribution of aid is caused by inadequate budget funds. The evaluation process for administrative services for issuing SKTM has been realized quite well, judging from service elements, service principles, service standards and service principles, based on the results of observations, interviews and documentation.

Keywords - *Administrative Servant, Certificate of Incapacity*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas mengurus, membantu, dan memberikan layanan berupa jasa. Dilaksanakan oleh perorangan atau sekelompok orang yang disebut sebagai pelayan yang pada umumnya dikenal dengan staf atau karyawan. Dalam hal ini Instansi Pemerintahan adalah pihak yang bertanggung jawab memberikan layanan, pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah berpatokan kepada pemerintahan pusat, dengan penerapan SOP yang tidak jauh berbeda. Berdasarkan (U.-U. Nomor, 23 C.E.) Tentang Pemerintahan Daerah, menjadi landasan hubungan kewenangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, aparatur pemerintahan memiliki fungsi dan tugas sebagai pengayom dan pelayan masyarakat. Oleh karena itu, dalam upaya penerapan otonomi daerah untuk menciptakan kemajuan dan kesejahteraan daerah tentunya sangat memerlukan peran pemerintah daerah secara optimal.

Berdasarkan (U.-U. Nomor, 23 C.E.) tentang Desa pasal 4 huruf (f) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa, berkaitan dengan aturan pelaksanaan Undang-Undang tersebut diatur pelaksanaannya dalam PP Nomor 43 Tahun 2014 yang menjelaskan tentang Peraturan Pelaksanaan (U.-U. Nomor, 23 C.E.) tentang Desa, serta Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal Transmigrasi (PTTD) NO. 1 Tahun 2015 tentang pedoman kewenangan berdasarkan hak asal-usul dan kewenangan lokal berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan loka I berskala desa dibidang pelayanan dasar.

Salah satu bentuk dasar dari pelayanan publik adalah layanan administrasi, bentuk dari pelayanan publik dibidang adminidtrasi adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Berdasarkan (K. M. S. R. I. Nomor, 2013) tentang kriteria masyarakat tidak mampu atau fakir miskin antara lain sebagai berikut: (a). Masyarakat miskin tidak mempunyai sumber mata pencaharian, walaupun mempunyai sumber mata pencarian tetapi tidak mempunyai kemampuan memenuhi kebutuhan dasar. (b). Masyarakat yang tegolong fakir miskin adalah mereka yang mempunyai pengeluarannya sebagian besar digunakan untuk memenuhi konsumsi makanan pokok dengan sangat sederhana. (c). Di bidang kesehatan, mereka yang tergolong fakir miskin adalah masyarakat yang tidak mampu atau mengalami kesulitan untuk berobat ke tenaga medis, kecuali Puskesmas atau yang disubsidi pemerintah. (d). Dalam hal kebutuhan sandang, masyarakat yang terkategori fakir miskin adalah mereka yang tidak mampu membeli pakaian satu kali dalam satu tahun untuk setiap anggota rumah tangga. (e). Di bidang pendidikan, masyarakat yang tergolong miskin memiliki kemampuan hanya menyekolahkan anaknya sampai jenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Menurut keputusan Pemerintah Daerah, SKTM dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu: SKTM untuk pendidikan dan SKTM untuk kesehatan. Lembaga pemerintahan yang memiliki kebijakan untuk menerbitkan SKTM adalah pihak kelurahan atau desa, seperti halnya kebijakan kantor Wali Nagari (Desa). Berdasarkan (Barat, 2018), nagari adalah kesatuan masyarakat hukum adat secara genealogis

dan historis, memiliki batas-batas dalam wilayah tertentu, memiliki harta kekayaan sendiri, berwenang memilih pemimpin secara musyawarah serta mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan filosofi dan sandi adat, "Adat basandi syara', syara' basandi kitabullah" dan atau berdasarkan asal-usul adat istiadat setempat dalam wilayah Provinsi Sumatera Barat.

Seperti yang telah diketahui masyarakat umum, nagari itu merupakan padanan dari desa. Sebagaimana mestinya dengan kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat. Nagari Pasir Talang Barat terdiri dari 4 Jorong di wilayah tersebut, yaitu : Jorong Lndang, Jorong Batang Lawe Barat, Jorong Batang Lawe Timur, Jorong Sungai Cangkar.

Dengan banyak jumlah penduduk sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 1.
Jumlah Penduduk di Nagari Pasir Talang Barat
Kecamatan Sungai Pagu Kabuaten Solok Selatan 2022 s/d Agustus 2023

No	Jorong	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Jorong Batang Lawe Timur	226	269	495
2	Jorong Batang Lawe Barat	236	230	466
3	Jorong Lundang	459	499	958
4	Jorong Sungai Cangkar	296	377	637
	Jumlah	1217	1375	2592

Sumber: Wali Nagari Pasir Talang Barat, 2022-2023

Adapun bentuk pelayanan administrasi yang terdapat di Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat sebagai berikut:

Tabel 2.
Jenis Pelayanan Administrasi di Kantor Wali Nagari
Pasir Talang Barat Kecamatan Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan

No	Jenis Pelayanan Administrasi	Jumlah Masyarakat Mengurus Tahun 2022
1	Keterangan akta kelahiran	3
2	Keterangan meninggal dunia	42
3	Keterangan ahli waris	7
4	Keterangan berkelakuan baik	24
5	Keterangan domisili	24
6	Keterangan izin usaha	119
7	Keterangan tidak mampu (untuk kesehatan)	120
8	Keterangan tidak mampu (untuk pendidikan)	207
9	Keterangan nikah	29
10	Keterangan lainnya	26

Sumber: Wali Nagari Pasir Talang Barat, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa SKTM merupakan pelayanan penerbitan yang paling banyak diurus oleh masyarakat Nagari Pasir Talang Barat pada tahun 2022. Dalam sehari paling sedikit ada 5 orang masyarakat yang mengurus SKTM. Dalam proses pembuatan SKTM tidak memerlukan waktu yang cukup lama, paling cepat hanya memakan waktu beberapa jam atau hanya 1 hari, jika salah seorang masyarakat terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), namun akan memakan waktu cukup lama jika salah seorang masyarakat belum terdaftar kedalam

DTKS, biasanya membutuhkan waktu lebih kurang 3 hari lamanya karena harus melakukan survey ke lapangan terhadap masyarakat yang bersangkutan terlebih dahulu.

Berdasarkan observasi peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa kejanggalan dalam proses penerbitan SKTM, yang mana prosesnya tidak sesuai berdasarkan persyaratan di atas, seolah-olah para staff menghiraukan beberapa prosedur dan persyaratan yang berlaku, seperti tidak adanya surat pengantar/rekomendasi dari wali jorong. Dilihat dari proses pelayanan yang terjadi di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat tidak terlalu responsive dalam melayani masyarakat, kurangnya pengadaan evaluasi dari wali nagari terhadap para staf dan perangkat nagari dalam segi pelayanan publik dan prosedur kerja, sehingga terdapatnya kekeliruan dalam penerbitan SKTM.

Berikut data jumlah penerbitan SKTM di Kantor Nagari Pasir talang Barat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.

Jumlah Penerbitan SKTM di Kantor Wali Nagari
Pasir Talang Barat Kecamatan Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan Tahun 2018 s/d 2022

No	Tahun	SKTM (Pendidikan)	SKTM (Kesehatan)	Jumlah
1	2018	574	590	1.164
2	2019	691	169	860
3	2020	313	67	380
4	2021	167	112	279
5	2022	207	120	327
Jumlah		1.952	1.058	3.010

Sumber: Arsip Data Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, 2018-2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui data terbanyak dalam penerbitan SKTM adalah pada tahun 2018, dari hasil wawancara awal yang peneliti lakukan pada tanggal 15 Agustus 2023, masyarakat yang kurang mampu ini dikategorikan menjadi masyarakat yang terdaftar dan masuk kedalam keluarga penerima Beras Untuk Keluarga Miskin (Raskin). Selain itu masyarakat pemenerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) juga termasuk kedalam kriteria yang bisa membuat SKTM. Selanjutnya berdasarkan hasil observasi, peneliti juga menemukan bahwa dalam penerbitan SKTM tidak hanya masyarakat yang terkategori tidak mampu yang bisa mendapatkan surat tersebut. Masyarakat yang dikategorikan mampu juga ada yang bisa mendapatkan SKTM tersebut tergantung bagaimana masyarakatnya bisa memenuhi persyaratan berkas. peneliti juga mendengar desas-desus kabar dari masyarakat setempat, banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang penyaluran bantuan dari pihak nagari untuk masyarakat kurang mampu dan fakir miskin yang tidak merata dan tidak tepat sasaran. Sehingga ini menjadikan alasan kuat bagi peneliti untuk meniliti kasus tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah: (1). Untuk mengetahui masyarakat penerima SKTM memang benar sesuai kriteria penerima SKTM berdasarkan (Indonesia, n.d.). (2). Untuk menggambarkan dan mendeskripsikan proses evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat.

METODE

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Henink, dan kawan-kawan dalam (Haryono, 2020) metode penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan dalam penelitian yang mengizinkan peneliti untuk mengamati pengalaman secara mendetail, dengan menggunakan metode spesifik seperti wawancara mendalam, focus group discussion (FGD), observasi (pengamatan), analisis isi, metode virtual dan sejarah hidup atau biografi. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman (1992) atau yang biasa disebut model interaktif. Model interaktif (interactive model) terdiri dari tiga komponen, yaitu reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data Display), dan penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification) (Sugiyono, 2016). Aktivitas dalam analisis data kualitatif ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas hingga data tersebut jenuh (Sugiyono, 2016).

PEMBAHASAN

Penerbitan SKTM di Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat

Kriteria Masyarakat Yang Bisa Membuat SKTM

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat tentang golongan dan kriteria masyarakat yang dapat mengajukan pembuatan SKTM, sebagaimana berikut ini:

"Semua golongan masyarakat dapat mengurus dan membuat SKTM mau itu menengah keatas, menengah kebawah, tergantung jika mereka membawa persyaratan yang telah ditetapkan, dan SKTM bisa diterbikan. Terkecuali PNS (Pegawai Negeri Sipil), kalau pegawai tidak masuk kategori penerima SKTM." (Wawancara Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023). Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa semua golongan masyarakat dapat membuat SKTM, asalkan membawa berkas dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat. Kecuali PNS, para masyarakat yang tergolong PNS tidak masuk kedalam kategori pembuat SKTM.

Selanjutnya juga diperoleh hasil wawancara dari Bapak Andi Junaidi selaku staf pelayanan bagian administrasi sebagaimana berikut ini: "Bisa, semua golongan masyarakat bisa mengajukan pembuatan SKTM, ada beberapa orang kalangan menengah keatas yang pernah mengurus SKTM, namun kebanyakan hanya masyarakat kurang mampu yang banyak mengurus penerbitan SKTM." (Wawancara, Staf bagian pelayanan administrasi, 31-10-2023). Dari hasil wawancara dengan seorang staf tersebut, diketahui ada juga golongan masyarakat menengah keatas yang mengajukan pembuatan SKTM, namun kebanyakan yang mengurus adalah masyarakat kurang mampu. Kemudian hasil wawancara bersama Ibu Salmi Susanti, S.E selaku staf bagian tata usaha didapatkan hasil sebagai berikut: "Pada umumnya penerbitan SKTM hanya untuk masyarakat kurang mampu, pernah ada dulu beberapa orang, bisa dikatakan dari kalangan mampu namun melakukan pengajuan pembuatan SKTM." (Wawancara, Staf bagian tata usaha, 31-10-2023)

Menurut hasil wawancara dengan staf bagian tata usaha tersebut, diketahui pada umumnya SKTM ini hanya untuk masyarakat kurang mampu, namun tetap ada masyarakat dari kalangan mampu yang dapat menerbitkan SKTM. Hasil wawancara di atas diperkuat dengan dokumentasi data tentang jumlah penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat yang telah disempurnakan dalam bentuk tabel, sebagai berikut ini:

Tabel 4.

Jumlah Penerbitan SKTM di Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat
Tahun 2018 s/d 2022

No	Tahun	SKTM (Pendidikan)	SKTM (Kesehatan)	Jumlah
1	2018	574	590	1.164
2	2019	691	169	860
3	2020	313	67	380
4	2021	167	112	279
5	2022	207	120	327
Jumlah		1.952	1.058	3.010

Sumber: Arsip Data Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, 2018-2022

Dengan jumlah penerbitan yang cukup banyak seolah menggambarkan kondisi masyarakat Nagari Pasir Talang Barat yang pada umumnya adalah masyarakat kurang mampu, Berdasarkan tabel di atas, data terbanyak dalam penerbitan SKTM adalah pada tahun 2018 dan terjadi kenaikan jumlah penerbitan kembali ditahun 2022. Setelah melakukan wawancara dengan beberapa informan penting di atas, bahwa jumlah penerbitan tersebut bukan hanya dari masyarakat kurang mampu dan fakir miskin saja, ternyata juga terdapat masyarakat yang tergolong mampu dan golongan menengah ke atas yang meminta SKTM. Karena kebijakan dari kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat yang melegalkan semua kriteria masyarakat untuk bisa membuat SKTM, hal ini memungkinkan siapa saja dapat mengurus pembuatan SKTM. Bukan karena tingginya angka kemiskinan di Nagari Pasir Talang Barat, melainkan akibat dari kebijakan tersebutlah yang membuat jumlah SKTM yang diterbitkan dapat mengalami kenaikan dan penurunan tiap tahunnya. Untuk mempertegas informasi di atas diperoleh juga hasil dokumentasi yang didapatkan dari rekap data jumlah SKTM yang di terbitkan sampai akhir oktober 2023 sebanyak 232 penerbitan, dari 126 SKTM kesehatan dan 106 SKTM pendidikan. Terdapat beberapa macam jenis golongan masyarakat yang mana dilihat berdasarkan profesi, yang membuat SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, pada tabel berikut ini:

Tabel 5.

Golongan Masyarakat Yang Membuat SKTM di Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat Selama 2023

No	Profesi	Jumlah SKTM (Pendidikan)	Jumlah SKTM (Kesehatan)
1	Wiraswasta	19	17
2	Karyawan Swasta	6	5
3	Pensiunan	2	1
4	Petani	25	35
5	Pedagang	16	11
6	Karyawan Honorer	5	9
7	Guru	1	-
8	Bidan	-	1
9	Pegawai Swasta	4	3
10	Staf Nagari	4	-
11	Lainnya (Buruh, Transportasi, Tukang Kayu, Rumah Tangga, dan lainnya)	24	44
Jumlah		106	126

Dari ketiga informan dan hasil dokumentasi dipaparkan, dapat diketahui bahwa SKTM yang di terbitkan di Nagari Pasir Talang Barat pada dasarnya dapat diajukan oleh semua kriteria dan golongan masyarakat, yang mana itu dapat dilihat berdasarkan profesi dari masyarakat tersebut. Kecuali mereka yang tergolong kedalam anggota PNS dan mereka yang sumber pendapatannya berasal dari negara, karena di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, PNS tidak termasuk ke dalam kriteria penerima SKTM. Oleh sebab itu, SKTM menjadi jenis pelayanan administrasi dengan jumlah penerbitan terbanyak di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat. Tidak terdapatnya kasus nepotisme pada kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat terhadap penerbitan SKTM, hanya saja pihak instansi melegalkan semua golongan masyarakat untuk dapat menerbitkan SKTM, tentu saja ini menyimpang dari Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013 tentang kriteria masyarakat kurang mampu atau fakir miskin, yang mana SKTM hanya ditujukan untuk masyarakat kalangan menengah kebawah atau masyarakat kurang mampu dan fakir miskin.

Persyaratan Dalam Penerbitan SKTM

Dalam penerbitan terdapat persyaratan yang harus dipatuhi dan dipenuhi, adapun beberapa persyaratan dalam penerbitan SKTM, menurut informasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, ada beberapa persyaratan utama dalam pembuatan SKTM, yaitu: (a). Membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK). (b). Membawa fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP). (c). Membawa surat pengantar/rekomendasi dari RT/RW (pada Nagari Pasir Talang Barat, membawa surat pengantar/rekomendasi dari wali jorong).

Berdasarkan hasil observasi peneliti menyangkut persyaratan umum dalam penerbitan SKTM, peneliti tidak menemukan lampiran surat pengantar/rekomendasi dari wali jorong dalam proses penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, yaitu membawa surat pengantar/rekomendasi dari RT/RW (Wali Jorong), pada umumnya masyarakat yang ingin mengurus SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat hanya membawa fotokopi KK dan fotokopi KTP. Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah seorang informan yang ditetapkan sebagai pembanding dan penguat informasi terhadap persyaratan dalam menerbitkan SKTM, yaitu Bapak Afri Yendri selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang tentang persyaratan dalam Penerbitan SKTM, sebagaimana berikut ini: "Di kantor Wali Nagari Pasir Talang diberlakukan persyaratan dengan membawa surat pengantar/rekomendasi dari wali jorong untuk dapat mengurus pembuatan SKTM, supaya orang yang ingin membuat SKTM benar-benar dikatakan layak untuk menerbitkannya dan tidak salah sasaran, karena jorong lebih dekat masyarakat dan mengetahui kondisi dari warganya, itu kenapa penting untuk membawa surat rekomendasi tersebut, jika tidak ada surat rekomendasi tersebut maka surat SKTM tidak bisa diterbitkan." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang, 07-10-2023)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa memang penting untuk melampirkan surat rekomendasi dari wali jorong pada berkas persyaratan dalam penerbitan SKTM, karena wali jorong adalah perpanjangan tangan dari wali nagari, yang cukup dekat dengan masyarakat yang ada di wilayahnya. Maka dari itu wali jorong yang dapat mengetahui kondisi kehidupan masyarakat di sekitarnya secara signifikan, mana yang layak untuk dapat menerbitkan SKTM dan mana yang tidak layak. Namun berbeda dengan apa yang terjadi di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat yang hanya membawa fotokopi KK dan fotokopi KTP sebagai lampiran untuk persyaratan penerbitan SKTM. Menurut wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, tentang persyaratan dalam penerbitan SKTM sebagai berikut: "Persyaratannya hanya membawa fotokopi KK dan fotokopi KTP, itu saja yang hanya perlu dibawa untuk mengurus SKTM, serahkan ke bagian pelayanan maka SKTM akan segera diproses." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023). Selanjutnya juga diperoleh hasil wawancara dari Ibu Salmi Susanti, S.E selaku staf bagian tata usaha sebagai berikut: "Persyaratannya hanya perlu membawa fotokopi KK dan fotokopi KTP, pada dasarnya hanya itu prsyarat yang perlu dilampirkan dalam persyaratan pembuatan SKTM." (Wawancara, staf bagian tata usaha, 31-10-2023)

Kemudian juga diperoleh hasil wawancara dari Bapak Andi Junaidi selaku staf bagian pelayanan administrasi sebagai berikut: "Bagi masyarakat yang akan membuat SKTM hanya perlu membawa fotokopi KK dan fotokopi KTP, persyaratannya hanya itu saja." (Wawancara, staf bagian pelayanan administrasi, 31-10-2023). Begitupun dengan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sering mengurus SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, salah satu nya dengan Ibu Rahmatul Fitri salah satu masyarakat Jorong Batang Lawe Timur, seperti berikut ini: "Persyaratan yang diberikan oleh pihak kantor wali untuk mengurus SKTM hanya melampirkan fotokopi KK dan fotokopi KTP dari masing anggota keluarga yang terdapat di KK yang ingin mengurusnya" (Wawancara, masyarakat Batang Lawe Timur, 18-11-2023)

Dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Pj. Wali nagari dan dua orang staf, dan salah satu masyarakat di Nagari Pasir Talang Barat, didapat hasil yang sama, bahwa persyaratan dalam penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat memang tidak melampirkan atau membawa surat rekomendasi dari wali jorong. Hal ini menjadi salah satu kelemahan di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat dalam menerbitkan SKTM sehingga surat ini tidak sepenuhnya tepat sasaran kepada masyarakat yang berhak membutuhkannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat tentang apakah SKTM sudah tepat sasaran kepada masyarakat yang berhak mendapatkannya, seperti berikut ini: "Penerbitan SKTM belum sepenuhnya tepat sasaran, diperkirakan masih 90% yang mendapatkannya, dan masih ada yang belum mendapatkannya, dikarenakan ada yang benar-benar layak namun mereka tidak mau mengurusnya, dan ada yang tidak sepatutnya mengurus SKTM namun mereka sungguh membutuhkannya juga bisa dapat, tapi ini kembali lagi kepada masyarakat yang mau mengurusnya, oleh sebab penerbitan SKTM di sini belum sepenuhnya tepat sasaran." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa memang benar penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat belum sepenuhnya tepat sasaran kepada masyarakat yang berhak mendapatkannya dikarenakan beberapa kendala, salah satunya masih banyaknya masyarakat yang berhak mendapatkannya namun enggan untuk mengurusnya. Itu sebabnya penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat belum terealisasi dengan baik.

Proses Penerbitan SKTM

Segala hal yang berhubungan dengan penerbitan surat-menjurat atau administrasi tentu mempunyai suatu proses atau perosedur tertentu dalam menerbitkannya, begitupun dalam menerbitkan SKTM. Pada dasarnya dalam menerbitkan SKTM setiap prosedurnya hampir sama disetiap instansi pelayanan yang bisa menerbitkan SKTM, sebagaimana halnya dengan kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat. Seperti yang telah disampaikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang persyaratan dan prosedur dalam menerbitkan SKTM. Ada beberapa langkah prosedur dalam menerbitkan SKTM, sebgaimana berikut ini : (1). Menerima surat dari bagian umum untuk dicatat pada surat masuk bidang untuk kemudian disposisi oleh kabid. (2). Mendisposisi surat kepada kasi. (3). Mendisposisi surat kepada staf atau pelaksana. (4). Menerima disposisi dari Kasi, memeriksa berkas persyaratan jika syarat PIP (Program Indonesia Pintar) sesuai peraturan sudah terpenuhi dapat langsung menginput data pemohon ke dalam format SKTM. Jika belum terpenuhi bisa syarat PIP nya dicek datanya ke tim data fakir miskin dinas sosial. (5). Memverifikasi data berdasarkan data yang tercantum pada data fakir miskin, jika data pemohon tertera dalam daftar data fakir miskin bisa diparaf dan diserahkan ke bidang perlindungan dan jaminan sosial (Linjamsos), jika data tidak terdaftar dalam data fakir miskin, tim akan turun ke lapangan untuk melakukan cross-check ulang. (6). Menerima data yang sudah diparaf tim verifikasi data fakir miskin dinas sosial untuk dibuatkan ke dalam format SKTM. (7). Memeriksa hasil pengetikan, memeriksa bahan atau berkas pemohon jika berkas lengkap dan memenuhi syarat bisa diparaf, jika tidak dikembalikan kepada staf. (8). Memeriksa ulang kembali berkas, jika berkas lengkap dan memenuhi syarat bisa diparaf, jika tidak dikembalikan kepada staf. (9). Menandatangani SKTM

(10). Memberikan nomor surat, stempel dinas, dan mengarsipkan surat pada bagian umum. (11). Mencatatkan pada agenda surat keterangan tidak mampu di bidang Linjamsos dan menyerahkan surat tersebut kepada pemohon.

Hal ini seharusnya menjadi dasar aturan dalam menerbitkan SKTM bagi setiap instansi yang berhak mengeluarkannya. Namun hal ini berbeda jauh dengan prosedur yang terjadi di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan selama proses penelitian dan KLM, proses penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat cukup berbeda dengan prosedur yang telah di tetapkan di atas, peneliti tidak menemukan poin kelima pada proses penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, yaitu memverifikasi data berdasarkan data yang tercantum pada data fakir miskin, dan jika data tidak terdaftar dalam data fakir miskin, tim akan turun ke lapangan untuk melakukan cross-check ulang. Peneliti tidak pernah menemukan tim survei yang melakukan cross-check ulang data ke lapangan, dan para staf tidak melakukan pengecekan ulang terhadap masyarakat yang tidak terdaftar ke dalam data fakir miskin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat mengenai prosedur untuk menerbitkan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, seperti berikut ini : "Untuk proses menerbitkan SKTM di sini, masyarakat cukup membawa fotokopi KK dan fotokopi KTP, lalu berikan kepada staf di bagian pelayanan administrasi, kemudian surat akan segera di proses, dibuat sesuai dengan data dari masyarakat yang mengurusnya dan sesuai kebutuhan, untuk apa surat ini akan digunakan nantinya, lalu surat di tanda tangani oleh wali nagari dan tanda tangan dari masyarakat yang mengurusnya, begitu lah proses pembuatan SKTM disini." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023). Dari hasil wawancara tersebut bahwa proses penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat tidak begitu rumit dan berbeda dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

Selanjutnya juga diperoleh hasil wawancara dari Bapak Andi Junaidi selaku staf bagian pelayanan administrasi, berikut ini: "Masyarakat cukup membawa fotokopi KK dan fotokopi KTP, dan memberikannya ke bagian pelayanan, maka surat akan langsung dibuatkan, setelah surat selesai, masyarakat akan diminta untuk menandatangani surat tersebut dan meminta tanda tangan kepada Wali Nagari, itu saja." (Wawancara, staf bagian pelayanan administrasi, 31-10-2023).

Kemudian diperoleh juga hasil wawancara dari Ibu Salmi Susanti, S.E selaku staf bagian tata usaha, berikut ini: "Masyarakat yang datang cukup membawa fotokopi KK dan fotokopi KTP, memberikannya ke bagian pelayanan, tergantung keperluan SKTM nya untuk apa, jika untuk sekolah atau pendidikan bagi yang belum mempunyai KTP cukup membawa fotokopi KK dan data orang tua, untuk mengurus beasiswa dan biaya pendidikan. Jika untuk kesehatan persyaratannya sama hanya isi dari tujuan dari SKTM nya saja yang membedakan, seperti rekomendasi untuk BPJS dan berobat, jika tujuan dari SKTM sudah jelas, maka surat bisa langsung diproses dan dicetak, lalu masyarakat yang bersangkutan menandatangani surat tersebut dan meminta tanda tangan kepada Wali Nagari." (Wawancara, staf bagian tata usaha, 31-10-2023). Dari hasil wawancara tersebut bahwa proses penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat hanya perlu datang ke bagian pelayanan dengan membawa fotokopi KK dan KTP, lalu menyebutkan tujuan dari pembuatan SKTM tersebut, selanjutnya staf akan langsung memproses SKTM, kemudian jika SKTM sudah dicetak, surat ditanda tangani oleh penerima dan tanda tangan dari wali nagari, tanpa harus tim survey melakukan cek ulang kondisi masyarakat yang bersangkutan ke lapangan.

Dengan terdapatnya perbedaan proses dalam penerbitan SKTM yang terdapat di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat tersebut dengan yang di informasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, menjadikan penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat menjadi kurang efektif dan memungkinkan siapa saja dapat membuat SKTM.

Kegunaan SKTM Sebagai Syarat Penyaluran Bantuan

Seperti yang telah dideskripsikan sebelumnya tentang kegunaan SKTM, fungsi dari SKTM berdasarkan (Indonesia, n.d.) adalah ditujukan untuk masyarakat kurang mampu atau fakir miskin untuk mendapatkan keringanan terhadap beban ekonomi dan aspek lainnya dalam kehidupan, salah satunya adalah untuk mendapatkan bantuan sosial dan sembako. Yang mana penyalurannya tersebut berasal dari pemerintah dan pihak nagari langsung, seperti halnya dengan kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama KLM, hal tersebut berbeda dengan yang disampaikan di atas, peneliti tidak menemukan lampiran SKTM sebagai persyaratan untuk mengambil jenis bantuan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Romi Andika, S. Pd selaku Kasi Kesejahteraan tentang penyaluran bantuan di Nagari Pasir Talang Barat, sebagai berikut ini : "Untuk penyaluran bantuan sosial dan sembako di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat tidak harus menggunakan SKTM untuk mendapatkannya, disini hanya dilihat dari KK dan data KTP. seperti untuk mendapatkan Bansos dan bantuan Raskin, tidak perlu melampirkan SKTM untuk mendapatkan bantuan tersebut, cukup dari data yang diinput dari jorong melalui data KK dan KTP dari masyarakat yang didatanya, lalu hal tersebut akan diinformasikan oleh pihak nagari kepada namanya yang terdata tersebut." (Wawancara, Kasi Kesejahteraan, 07-11-2023).

Selanjutnya juga diperoleh hasil wawancara dengan Bapak Rezi Ananda Saputra selaku Wali Jorong Lundang, sebagai berikut : "Untuk persyaratan agar dapat menerima bantuan sosial dari nagari hanya perlu melampirkan fotokopi KK dan KTP, tidak harus mengurus SKTM, seperti penerimaan dana Bansos dan Raskin." (Wawancara, Wali Jorong Lundang, 04-11-2023). Dari hasil wawancara tersebut bahwa di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat dalam pendataan dan penyaluran bantuan berupa Bansos dan Raskin atau sembako tidak berdasarkan pada masyarakat yang menerima dan mengurus SKTM, pendataan bantuan sosial di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat hanya berdasarkan pada data KK dan KTP masyarakat melalui pendataan dari wali jorong berdasarkan data yang terdapat pada kasi kesejahteraan terhadap masyarakat yang layak untuk mendapatkan bantuan tersebut. Hal tersebut menjadikannya menyimpang dari fungsi SKTM sebagai syarat untuk menerima bantuan sosial dan sembako, berdasarkan (Indonesia, n.d.) tentang kriteria masyarakat kurang mampu atau fakir miskin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Salmi Susanti, S.E mengenai prosedur menerbitkan SKTM sebelumnya, bahwa jenis bantuan yang menggunakan SKTM hanya pada bidang pendidikan dan kesehatan seperti mendapatkan keringanan dalam biaya pendidikan, dan keringanan biaya perawatan medis, dan pendanaan untuk jenis bantuan tersebut bukan berasal langsung dari pihak kantor Wali Nagari. kantor wali nagari hanya menyalurkan bantuan berupa Bansos, Raskin dan sembako secara langsung, dan bantuan tersebut tidak harus menggunakan SKTM sebagai syarat utamanya. Ini yang menjadikannya sebagai salah satu faktor kelemahan dalam penyaluran bantuan di Nagari Pasir Talang Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat tentang penyaluran bantuan, sebagai berikut: "Bantuan dari kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, rasanya sudah merata, namun bantuan dari kabupaten dan pusat belum sepenuhnya merata, karena terkendala dari dana yang disalurkan sehingga belum dapat memenuhi beberapa masyarakat yang masih membutuhkan, ditambah dengan kondisi masyarakat masih banyak abai terhadap informasi tersebut, yang seharusnya dapat namun mereka malas untuk mengurusnya." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023). Dari hasil wawancara tersebut bahwa bantuan dari pihak nagari sudah dikatakan merata, hanya saja bantuan dari kabupaten dan pusat belum bisa tersalurkan dengan baik, ditambah beberapa dari masyarakat yang tidak begitu ambisius terhadap bantuan tersebut.

Selanjutnya dijelaskan kembali oleh Bapak Romi Andika, S. Pd selaku Kasi Kesejahteraan tentang penyaluran bantuan di Nagari Pasir Talang Barat, sebagai berikut:

"Kalau untuk penyaluran bantuan belum sepenuhnya merata, karena keterbatasan anggaran dana nagari untuk menyalurkan bantuan, kalau untuk tepat sasaran rasanya sudah." (Wawancara, Kasi Kesejahteraan, 07-11-2023). Dari hasil wawancara tersebut bahwa ketidakmerataan penyaluran bantuan hanya terkendala pada anggaran dana dari nagari, daerah dan pusat. Berikutnya hasil wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj Wali Nagari Pasir Talang Barat tentang masyarakat yang masih komplain terhadap penyaluran bantuan di Nagari Pasir Talang Barat, sebagai berikut: "Masih ada yang ada masyarakat yang komplain terhadap pembagian bantuan yang dilakukan oleh pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, itu sudah hal yang lumrah terjadi, tapi itu kebanyakan dari masyarakat yang dulunya sudah mendapatkan bantuan, namun ingin mendapatkannya lagi, seharusnya penyaluran bantuan tersebut sistemnya bergilir bagi yang berhak mendapatkannya." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023).

Terdapat juga hasil wawancara dengan Bapak Romi Andika, S. Pd selaku Kasi Kesejahteraan tentang masyarakat yang komplain terhadap penyaluran bantuan tersebut, sebagaimana berikut ini: "kebanyakan dari mereka yang komplain berasal dari mereka yang sebenarnya tidak layak untuk mendapatkan bantuan tersebut namun mereka menginginkannya dan memaksakan diri untuk mendapatkannya, dan mereka yang sudah dapat ingin mendapatkannya lagi." (Wawancara, Kasi Kesejahteraan, 07-11-2023). Dari hasil wawancara tersebut bahwa masyarakat yang komplain terhadap pembagian bantuan adalah kebanyakan dari mereka yang telah mendapatkan bantuan sebelumnya namun menuntut mendapatkannya lagi untuk periode berikutnya, padahal untuk mendapatkan bantuan sosial tersebut didapatkan secara bergilir sesuai dengan data yang telah diinput, yang mana setiap orang berbeda untuk setiap periodenya. Kemudian terdapat juga dari golongan masyarakat yang sebenarnya tidak berhak untuk mendapatkan bantuan tersebut namun memaksa untuk bisa mendapatkannya.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas tentang kegunaan SKTM sebagai syarat penyaluran bantuan dapat diambil beberapa kesimpulan, ternyata bantuan dari pemerintah pusat yang dihimpun oleh pihak Nagari Pasir Talang Barat seperti, Bansos, Raskin dan berbagai jenis sembako, tidak harus menggunakan SKTM dan tidak harus berdasarkan sebagai penerima SKTM untuk mendapatkannya. Untuk mendapatkan jenis bantuan tersebut hanya perlu melampirkan fotokopi KK dan KTP, yang mana diserahkan kepada wali jorong, kemudian dari wali jorong akan diserahkan kepada pihak nagari berdasarkan data yang terdapat pada kasi kesejahteraan.

Fungsi SKTM di Nagari Pasir Talang Barat hanya dipergunakan untuk syarat mendapatkan jenis bantuan diluar program nagari seperti, untuk mengurus beasiswa, KIP, KIS, BPJS, dan jaminan kesehatan lainnya. Yang mana pada dasarnya ini bukan merupakan program dari nagari langsung. Untuk permasalahan ketidakmerataan penyaluran bantuan dan pembagian bantuan yang tidak tepat sasaran. Dari hasil wawancara di atas dapat diambil beberapa kesimpulan, bahwa untuk ketidakmerataan tersebut dikarenakan terkendala dari anggaran dana yang terdapat di Nagari Pasir Talang Barat dan juga anggaran yang disediakan dari pemerintah pusat untuk bantuan yang akan didistribusikan kepada masyarakat Nagari Pasir Talang Barat kurang maksimal, ini menjadi salah satu faktor penghambat untuk penyaluran bantuan di Nagari Pasir Talang Barat. Untuk pembagian bantuan yang tidak tepat sasaran dari kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat secara data sudah teratasi dengan baik, namun belum terprogram dengan baik karena tidak memfungsikan SKTM sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan.

Proses Evaluasi Pelayanan Administrasi Penerbitan SKTM di Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat Berdasarkan Unsur-Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adriandi, A.Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat mengenai poin-poin unsur pelayanan di atas, sebagaimana berikut ini: "Pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat kepada masyarakat rasanya sudah cukup baik, sarana dan prasarana yang terdapat di sini rasanya cukup memadai, kadang terkendala hanya ketika salah satu staf izin atau berhalangan hadir, apalagi ketika urusan dalam melayani masyarakat

cukup banyak, mungkin itu yang menjadi kendala saat proses pelayanan menjadi kurang maksimal terlebih saat menerbitkan SKTM, karena saat ini kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat juga sedang kekurangan tenaga staf, untuk aspek lainnya para staf dan perangkat nagari sudah berusaha dengan maksimal." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023).

Selanjutnya diperoleh juga hasil wawancara dari Bapak Romi Andika, S. Pd selaku Kasi Kesejahteraan, sebagaimana berikut ini: "Untuk proses dalam melayani masyarakat rasanya sudah cukup baik, ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan di sini cukup memadai, dalam melayani masyarakat para staf rasanya sudah cukup maksimal, terkendala hanya ketika cukup banyaknya masyarakat yang datang ke kantor, biasanya itu ketika mengurus SKTM, dan ditambah jumlah staf yang kurang, membuat proses pelayanan sedikit terhambat, dan kadang harus antri." (Wawancara, Kasi Kesejahteraan, 07-11-2023)

Pernyataan di atas diperkuat dalam hasil wawancara dengan Ibu Yelfahmi salah satu masyarakat Jorong Lundang yang pernah mengurus SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, sebagaimana berikut ini: "Pelayanan yang diberikan pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat lumayan baik, fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan cukup nyaman, proses dalam pelayanan administrasi cukup mudah dan cepat, terkadang kalau kondisi kantor yang cukup ramai memang agak susah kadang harus antri, namun pelayanan yang diberikan cukup memuaskan." (Wawancara, Masyarakat Jorong Lundang, 17-11-2023). Lalu didukung juga dengan hasil wawancara dari Ibu Hasna Yulia Putri salah satu masyarakat Jorong Batang Lawe Barat, sebagaimana berikut ini: "Selama saya mengurus SKTM di kantor wali jarang ada kendala dalam proses pelayanan penerbitan SKTM, sejauh ini proses pelayanannya baik-baik saja, dan cukup nyaman, cepat dan mudah dimengerti, terkadang pernah antri namun aman-aman saja." (Wawancara, Masyarakat Jorong Batang Lawe Barat, 19-11-2023)

Dari hasil wawancara informan di atas dapat diketahui bahwa, proses pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat sudah cukup terbilang baik berdasarkan dari poin unsur-unsur pelayanan di atas, walaupun belum terealisasi secara keseluruhan dikarenakan beberapa faktor kendala. Salah satunya yaitu keterbatasannya anggota staf, sehingga membuat perangkat atau anggota staf lainnya bekerja dengan ekstra pada kondisi tertentu, seperti situasi kantor pada saat jumlah masyarakat yang datang cukup ramai, hal tersebut membuat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal.

Berdasarkan Prinsip-Prinsip Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat terkait poin-poin prinsip pelayanan di atas, sebagaimana berikut ini: "Pelayanan yang diberikan sejauh ini cukup mudah untuk dipahami oleh masyarakat, yang terpenting masyarakat membawa persyaratan dengan lengkap untuk mengurus surat yang ingin diurus terkhususnya SKTM, maka proses pelayanan akan berjalan dengan lancar. Untuk proses penerbitan tidak perlu menunggu waktu lama asalkan membawa persyaratan yang dibutuhkan maka surat bisa langsung diterbitkan, para staf cukup disiplin dalam menjalankan tugasnya, jika ada yang lalai dalam menjalankan tugas biasanya diberikan teguran atau surat peringatan kapan perlu jika pelanggaran yang dilakukan cukup fatal, sikap para staf sopan dan ramah dalam melayani, para staf sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023)

Dari hasil wawancara tersebut bahwa secara keseluruhan penerapan dari prinsip pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Selanjutnya diperoleh hasil wawancara dari Ibu Salmi Susanti, S.E selaku staf bagian tatausaha tentang staf yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas, sebagaimana berikut ini: "Untuk tindakan pendisiplinan staf tentu ada dari Wali Nagari, untuk staf yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas jika terkategori masih ringan biasanya diberikan teguran, seperti teguran I, II, dan III. Jika masih melakukan kesalahan dan lalai dalam menjalankan tugas biasanya diberikan SP (Surat Peringatan) seperti SP 1, SP 2, SP 3, jika sudah sangat fatal biasanya dikukan pemutusan tugas kerja atau dikeluarkan." (Wawancara, staf bagian tata usaha, 31-11-2023). Dari hasil

wawancara tersebut bahwa untuk upaya pendisiplinan cukup tegas, sehingga jarang bagi staf untuk melakukan pelanggaran, kurang disiplin dan lalai terhadap tugas mereka.

Berikutnya diperoleh juga hasil wawancara dari Bapak Andi Junaidi selaku staf bagian pelayanan administrasi, sebagaimana berikut ini: "Untuk proses pemberian pelayanan kepada masyarakat kami sudah berusaha dengan maksimal, jarang masyarakat yang mengeluh dan komplain terhadap pelayanan administrasi yang kami berikan, untuk sarana dan prasarana rasanya sudah cukup memadai di bidang pelayanan administrasi terhadap masyarakat yang datang ke sini." (Wawancara, staf bagian pelayanan administrasi, 31-10-2023). Diperoleh juga hasil wawancara dari Ibu Yulia Hasna Putri selaku masyarakat Jorong Batang Lawe Barat, sebagaimana berikut ini: "Untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Wali Nagari Pasir talang Barat sejauh ini cukup baik, sikap staf saat memberikan pelayanan cukup ramah dan mudah dipahami, untuk mengurus SKTM disana tidak terlalu rumit dan tidak memakan waktu lama, sarana dan prasarana yang tersedia cukup nyaman dan memadai, sejauh ini dalam mendapatkan pelayanan cukup memuaskan." (Wawancara, masyarakat Batang Lawe Barat, 19-11-2023). Hal tersebut didukung juga dengan pendapat dari Ibu Rahmatul Fitri selaku masyarakat Jorong Batang Lawe Timur, sebagaimana berikut ini: "Pelayanan yang diberikan cukup bagus, cukup memuaskan, sikap staf cukup baik, sopan, ramah, sarana dan prasarana yang terdapat disni cukup memadai dan nyaman, informasi dan instruksi yang dibrikan cukup jelas dan mudah dipahami." (Wawancara, masyarakat Batang Lawe Timur, 18-11-2023).

Dari hasil wawancara keempat informan diatas diketahui bahwa proses evaluasi pelayanan administrasi tentang penerbitan SKTM berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat bisa dengan mudah dipahami oleh masyarakat, proses yang diberikan tidak memakan waktu yang lama, keamanan, kenyamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang sudah memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang nyaman terhadap masyarakat yang datang, kinerja staf yang disiplin dalam menjalankan tugas sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Berdasarkan Standar Pelayanan

Dalam menentukan standar pelayanan di Indonesia didasarkan pada (Grafika, 2004). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat mengenai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan standar dan aturan yang telah ditetapkan, sebagaimana berikut ini: "Sejauh ini pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat sudah terealisasi cukup baik, dan sudah menjalani tugas sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku, walaupun sering terdapat sedikit kendala baik itu dalam menerbitkan SKTM, namun itu adalah hal lumrah yang sering terjadi disetiap instansi pemerintahan." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023).

Selanjutnya diperoleh juga hasil wawancara dari Bapak Andi Junaidi selaku staf bagian pelayanan administrasi, sebagaimana berikut ini: "Rasanya untuk melaksanakan tugas pokok kami sudah berusaha dan melaksanakannya semaksimal mungkin, dan menjalankan fungsi dari kantor Wali Nagari sebagai mana mestinya, dan bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku." (Wawancara, staf bagian pelayanan administrasi, 31-10-2023). Berikutnya juga diperoleh hasil wawancara dari Ibu Salmi Susanti, S. Pd selaku staf bagian tata usaha, sebagaimana berikut ini: "Kami sebagai staf dalam menjalankan tugas dan kewajiban sejauh ini rasanya sudah melaksanakannya sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku, dan memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan." (Wawancara, staf bagian tata usaha, 31-10-2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa proses pelayanan di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat telah terlaksana sesuai standar berdasarkan (Grafika, 2004).

Berdasarkan Asas-Asas Pelayanan

Menurut (Sinambela, 2008) terdapat asas-asas pelayanan tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil observasi peneliti tersebut di dukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Adriandi, A. Md selaku Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat menyangkut beberapa poin di atas, tentang golongan masyarakat yang dapat mengajukan SKTM, sebagaimana berikut ini: "Untuk pengurusan SKTM siapa saja yang datang untuk mengurusnya akan segera diproses, asalkan membawa berkas yang lengkap, terkecuali PNS." (Wawancara, Pj. Wali Nagari Pasir Talang Barat, 14-11-2023). Dari hasil wawancara tersebut bahwa terdapat poin asas pelayanan yaitu kondisional dimana SKTM hanya diperuntukan bagi mereka yang bukan PNS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Romi Andika sebelumnya, tentang masyarakat yang komplain terhadap penyaluran bantuan, bahwa kebanyakan dari mereka yang komplain adalah mereka yang tidak layak mendapatkan bantuan namun memaksa untuk mendapatkannya. Tentu ini tidak ada izin dari pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat untuk menyalurkan bantuan kepada orang-orang tersebut. Ini merupakan bentuk dari poin asas pelayanan yaitu akuntabilitas, yaitu pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan juga poin kondisional.

Berikutnya diperoleh juga hasil wawancara dari Ibu Yelfahmi selaku salah satu masyarakat Jorong Lundang mengenai pelayanan dan persyaratan yang diberikan oleh pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat dalam proses penerbitan SKTM, sebagaimana berikut ini: "Pelayanan yang diberikan oleh staf cukup jelas dan mudah dipahami, persyaratan dalam penerbitan SKTM tidak rumit dan prosesnya yang cepat." (Wawancara, masyarakat Jorong Lundang, 17-11-2023). Dari hasil wawancara tersebut bahwa proses pelayanan yang dilaksanakan di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat juga terdapat poin asas pelayanan yaitu transparansi yaitu, pemberian pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dapat diakses dan mudah dimengerti.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa proses evaluasi pelayanan administrasi penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat sudah terealisasi dengan baik dan telah berjalan sesuai dengan asas-asas pelayanan. Pelayanan yang diberikan sudah transparan, dapat dipertanggung jawabkan, sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima pelayanan, mampu memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, dengan memperhatikan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut ini: (1). Penerbitan SKTM yang dilaksanakan di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat tidak sesuai dengan kriteria masyarakat penerima SKTM, berdasarkan (Indonesia, n.d.) tentang kriteria masyarakat kurang mampu atau fakir miskin, sebagai acuan dalam menerbitkan SKTM. Buktinya di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat semua golongan masyarakat dapat mengajukan pembuatan SKTM. Terkecuali dari masyarakat golongan PNS, karena PNS dan anggota masyarakat yang pendapatannya dari negara tidak termasuk kriteria dan tidak dapat mengajukan pembuatan SKTM. Akibat dari kebijakan kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat tersebut, membuat SKTM yang diterbitkan di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat tidak tepat sasaran dan tidak sesuai dengan kriteria masyarakat penerima SKTM. (2). Berdasarkan proses evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat sebagai berikut : (a). Terdapat kelemahan pada persyaratan dalam menerbitkan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, berdasarkan informasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, ada beberapa persyaratan utama dalam pembuatan SKTM, yaitu, membawa fotokopi KK, fotokopi KTP dan surat pengantar/rekomendasi dari RT/RW (Wali Jorong). Tidak adanya lampiran surat rekomendasi dari wali jorong pada berkas persyaratan untuk menerbitkan SKTM di kantor Wali

Nagari Pasir Talang Barat. Ini merupakan salah satu persyaratan penting, dengan ketidak adaannya surat rekomendasi dari wali jorong, ini memungkinkan siapa saja dapat membuat SKTM dan menyalah gunakannya. (b). Kelemahan dalam proses penerbitan SKTM, dengan prosedur yang sangat minim, tidak ditemukannya tim survei yang melakukan cross-check ulang data ke lapangan, dan para staf tidak melakukan pengecekan ulang terhadap masyarakat yang tidak terdaftar ke dalam data fakir miskin. proses pembuatan SKTM hanya berlangsung di kantor dengan waktu yang cukup singkat. (c). Fungsi SKTM di Nagari Pasir Talang Barat hanya digunakan untuk mengurus keringanan biaya pendidikan dan keringanan biaya medis, yang mana ini bukan termasuk jenis bantuan langsung dari program nagari. Untuk mendapatkan jenis bantuan dari nagari, daerah dan pusat seperti bantuan sosial, Raskin, dan sembako tidak perlu menggunakan SKTM. Hal ini tidak sesuai dengan fungsi SKTM berdasarkan (Indonesia, n.d.) tentang kriteria masyarakat kurang mampu atau fakir miskin, yaitu untuk mendapatkan bantuan sosial, zakat, infak, sedekah, dan berbagai macam jenis sembako. (d). Untuk permasalahan ketidakmerataan bantuan yang terjadi di Nagari Pasir Talang Barat disebabkan oleh anggaran dana yang tersedia baik itu dari nagari, daerah, dan pusat yang masih kurangb untuk mendirtribusikan bantuan tersebut, sehingga belum bisa memenuhi beberapa masyarakat yang masih membutuhkannya. (e). Untuk proses pelayanan administrasi penerbitan SKTM di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat dinilai berdasarkan unsur-unsur pelayanan, prinsip-prinsip pelayanan, standar pelayanan, asas-asas pelayanan, dapat diterapkan dengan cukup efesien. Disamping beberapa poin kelemahan dalam menerbitakan SKTM itu sendiri, walau terkendala dengan kekurangan tenaga staf dan membuat proses pelayanan menjadi sedikit tidak kondusif, dan membuat anggota staf lainnya bekerja secara ekstra, namun pelayanan yang diberikan di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat tetap dapat terealisasi dengan cukup baik. Baik itu dari segi kemudahan pelayanan, kemudahan akses, sarana dan prasarana yang memadai, tranparansi dan penyampaian yang mudah dimengerti.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas maka dapat diberikan saran untuk Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat sebagai berikut ini: (1). Untuk penerbitan SKTM, pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat harus memperhatikan kembali tentang acuan, ketentuan, dan landasan hukum yang berlaku dalam menerbitkan SKTM, dengan tidak melegalkan semua golongan dan kriteria masyarakat untuk dapat mengurus SKTM, dan hanya benar-benar menerbitkan SKTM untuk masyarakat kurang mampu dan fakir miskin sesuai dengan Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013. (2). Untuk kebijakan dan persyaratan yang masih bersifat umum, untuk mengantisipasi masyarakat golongan menengah keatas, atau yang bukan termasuk kriteria yang bisa membuat SKTM untuk mengurus surat tersebut. Maka disarankan kepada pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat untuk menambah persyaratan dalam pengurusan SKTM, dengan menambah surat rekomendasi dari wali jorong. (3). Untuk tahapan prosedur dalam penerbitan SKTM yang cukup simpel dan tidak terlalu ketat, disarankan kepada pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat untuk dapat membuat standar operasional prosedur (SOP) dan aturan terhadap penerbitan SKTM, yang sesuai dengan kebijakan pemerintah dan peraturan yang berlaku. (4). Untuk kegunaan SKTM sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan, disarankan kepada pihak Wali Nagari Pasir Talang Barat hendaknya menambahkan SKTM sebagai salah satu syarat untuk penerimaan bantuan di Nagari Pasir Talang Barat. Dengan catatan ketiga saran di atas sudah dapat terealisasi dengan baik. (5). Untuk proses pelayanan yang dilaksanakan di kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat, dalam hal kurangnya tenaga staf yang bekerja di kantor tersebut, Hal ini membuat proses pelayanan sedikit terhambat. Disarankan kepada pihak kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat untuk dapat meningkatkan kualitas kemampuan kerja stafnya dalam upaya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barat, P. G. S. (2018). Gubernur Sumatera Barat. *Pub. L. No. NOMOR, 14.*
- Grafika, T. S. (2004). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Prinsip Penyelenggaran Pelayanan*. Jakarta.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam metode penelitian kualitatif komunikasi*. CV Jejak (Jejak Publisher).
-

- Fajar Rahman et al, Analisis Pelayanan Administrasi Tentang Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat Kecamatan Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan*
- Indonesia, R. (n.d.). Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor: 146. *HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria Dan Pendataan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu.*
- Nomor, K. M. S. R. I. (2013). 146. *HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria Dan Pendataan Fakir Miskin Dan Orang Tidak Mampu.*
- Nomor, U.-U. (23 C.E.). *tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.*
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik.*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Edisi Revisi).* Alfabeta.