



JURNAL ISIP VOICE

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Available online at <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice>

Vol. 2 No. 1, January-June 2023, pages: 151-162

ISSN: 2963-1874

<http://dx.doi.org/10.58222/fisipvoice.v2i1.209>

The Performance Of Village Equipment In The Implementation Of The Service Of Uncertainty Letter (SKTM) In Pagar Dewa Village, Jarai District, Lahat District

Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Desa Pagar Dewa Kecamatan Jarai Kabupaten Lahat



Della Agusdianti Cipto^a

Amaludin^b

Tri Rusilawati^c

Article history:

Submitted: 05-03-2023

Revised: 07-04-2023

Accepted: 17-05-2023

Keywords:

Village Officials, Performance, Certificate of Disadvantage

Abstract

The purpose of this study was to determine the implementation of the SKTM (Certificate of Disadvantage) in Pagar Dewa Village, Jarai District, Lahat District. The administration of the activities of village officials is under the direction of a village management committee representing the central government, which is directly related to the communal village machine for village administration. Development of all fields Quantitative descriptive research method where the research objective is to describe events and phenomena in the field. The results showed that the government of Pagar Dewa Village, Jarai District, Lahat Regency, tried to improve services, firstly the education level of the workforce that would take care of the recruitment and placement of workers at the village office, secondly the facilities and infrastructure controlled by the Pagar Dewa Village village office, Jarai District, Lahat District. Third, officials must be given the most severe sanctions if they make mistakes or fail to fulfill the applicable provisions. The simplicity of service is very helpful for the community in this case because the service process is easy to understand and easy to implement without the impression of complicated service from local village officials.

Keywords: Village Officials, Performance, Certificate of Disadvantage

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

^b Universitas Sereho Lahat, Sumatera Selatan, Indonesia

^c Universitas Sereho Lahat, Sumatera Selatan, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) di Desa Pagar Dewa Kecamatan Jarai Kabupaten Lahat. Administrasi dalam kegiatan perangkat desa dibawah arahan panitia pengurus desa perwakilan pemerintah pusat. yang berhubungan langsung dengan mesin desa komunal untuk administrasi desa. Perkembangan semua bidang Metode penelitian deskriptif kuantitatif dimana tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan kejadian dan fenomena di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa Pagar Dewa Kecamatan Jarai Kabupaten Lahat, berusaha meningkatkan pelayanan, pertama tingkat pendidikan tenaga kerja yang akan mengurus rekrutmen dan penempatan tenaga kerja di kantor desa, kedua sarana dan prasarana yang dikuasai oleh pihak Desa Pagar Dewa kantor desa, Kecamatan Jarai, Kabupaten Lahat. Ketiga, pejabat harus diberi sanksi seberat-beratnya jika melakukan kesalahan atau lalai memenuhi ketentuan yang berlaku. Kesederhanaan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam hal ini karena proses pelayanan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa kesan pelayanan yang ribet dari perangkat desa setempat.

Kata Kunci : Aparat Desa, Kinerja, Surat Keterangan Tidak Mampu

JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2023.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Della Agusdianti Cipto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Terbuka, Indonesia

Email address: dellacipto17@gmail.com

1. Pendahuluan

Negara Indonesia adalah negara kesatuan yang pemerintahannya terdiri dari beberapa daerah/provinsi. Setiap provinsi/daerah terdiri dari beberapa kabupaten/kota dan setiap kabupaten /kota memiliki satuan paling bawah yang disebut desa dan kelurahan. Meskipun Desa dan Kelurahan sering disebut sama karena keduanya merupakan divisi administrasi tingkat paling bawah, namun memiliki kedudukan yang berbeda. Desa adalah satuan pemerintahan yang diberi hak menentukan nasib sendiri untuk mengatur dan mengurus wilayahnya sedemikian rupa sehingga menjadi satu kesatuan hukum. Sementara itu, Kelurahan merupakan unit pemerintahan negara yang hanya merupakan kepanjangan dari pemerintahan kabupaten/kota, jadi hanya lokasi pelayanan administrasi wilayah kabupaten/kota (Purnawan, Triyanto, et al., 2022). Kinerja di sektor publik pada dasarnya adalah hasil dari pekerjaan yang dilakukan.

Penyelenggara negara dan perseorangan, kelompok dan lembaga sesuai dengan visi, misi dan tujuan. Dalam konteks ini, pemantauan kinerja sektor publik menjadi semakin menarik ketika muncul berbagai fenomena yang mencerminkan kesenjangan antara kinerja pejabat dan lembaga pemerintah dengan harapan masyarakat.

Penyelenggaraan pemerintahan desa tentunya meliputi kegiatan administrasi. Manajemen dalam arti luas adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen dalam arti sempit berarti mencatat, menulis, dan lain-lain, atau dapat dikatakan bahwa kegiatan tersebut berkaitan dengan manajemen. Berdasarkan Permendagri Nomor 47 Tahun 2016 Desa adalah badan hukum dengan batas wilayah yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur dan mengurus urusan negara yang timbul dari undang-undang, prinsip dan hak adat yang diakui dan dihormati dalam negara kesatuan Republik Indonesia (Purnawan, 2020).

Pemerintahan desa adalah pendataan dan informasi seluruh pemerintahan desa dalam buku desa, yang meliputi manajemen umum, manajemen kependudukan, manajemen keuangan. Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pemerintahan, landasan hukum penyelenggaraan pemerintahan di bidang tertentu adalah tercapainya tujuan yang ditujukan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan, mendorong tata kelola pemerintahan yang baik dan mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yaitu surat yang dikeluarkan oleh pemerintah kecamatan/desa kepada keluarga miskin untuk hidup sejahtera dari segi kesehatan, keuangan dan pendidikan. Yang berhak atau berhak menerima SKTM adalah masyarakat miskin yang terdiri dari individu, keluarga atau kelompok masyarakat yang tergolong miskin, masyarakat dan pengelola sumber daya ekonomi untuk menghidupi diri sendiri. Pelaksanaan SKTM ini memerlukan pengawasan yang ketat dari kepala pekerja sosial yang menjalankan tugasnya diatur dengan peraturan sosial. Jika penyandang disabilitas mampu membiayai kebutuhannya, misalnya untuk berobat, mereka juga dapat memperoleh Kartu Penyandang Disabilitas (SKTM) untuk berobat. Hal ini merupakan bagian dari kurangnya pengawasan terhadap pelayanan sosial dan menimbulkan masalah (Triyanto et al., 2021).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Desa Pagar Dewa Kecamatan Jarai Kabupaten Lahat ditemukan pelaksanaan administrasi tidak berjalan dengan baik. Sekretaris desa selaku koordinator pengurus desa menyadari bahwa pelaksanaan tugas pemerintahan desa oleh perangkat desa belum optimal dan tidak sesuai dengan tugas pokok dan tanggungjawabnya. Mengingat pentingnya kegiatan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, maka perlu dikaji pelaksanaan tersebut dalam prakteknya. Oleh karena itu, peneliti tertarik dengan makalah penelitian yang disebut “Kinerja Perangkat Desa dalam Pelaksanaan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Desa Pagar Dewa Kecamatan Jarai Kabupaten Lahat”.

2. Metodologi Penelitian

Pengertian Kinerja

Pengertian prestasi dalam kamus bahasa Indonesia kegiatan berasal dari kata dasar kerja, yang merupakan terjemahan dari kata kegiatan. Menurut (Maulina & Achmad, 2020), kinerja seorang pegawai sangat tergantung pada dua faktor, yaitu kemampuan pegawai itu sendiri, misalnya kemampuan pegawai itu sendiri, faktor lainnya adalah motivasi pegawai yaitu. motivasi kerja internal karyawan. Motivasi kerja yang tinggi sama dengan kinerja yang tinggikan sebaliknya. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kedua faktor motivasi dan kemampuan berhubungan positif. (Septiana, 2021) berpendapat bahwa kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan yang mempengaruhi seberapa besar kontribusi mereka terhadap organisasi.

(Purnawan, Noviyanto, et al., 2022) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau organisasi dalam melaksanakan tugas dalam kurun waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja, tujuan atau sasaran, atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya dan disepakati bersama. Tindakan, pada gilirannya, menurut (Sari et al., 2023), dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja sesuai aturan dan standar masing-masing organisasi. Efisiensi merupakan syarat khusus yang pada akhirnya dapat langsung tercermin dalam produk yang dihasilkan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan ditegaskan oleh pihak-pihak tertentu untuk menentukan tingkat pemenuhan hasil-hasil instansi dalam kaitannya dengan visi yang dilaksanakan oleh organisasi dan menentukan dampak positif dan negatif dari politik.

Indikator Kinerja

Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja antara lain sebagai berikut (Kuncoro Wahyu Tulus, Sudarwati, 2019):

- 1) Jumlah dari volume (Total Pekerjaan)

Jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Dengan lebih sedikit pekerjaan, organisasi perlu menilai apa yang terjadi pada karyawan mereka.

- 2) Kualitas pekerjaan

Hasil yang terukur secara efektif dan efisien dalam pekerjaan yang dilakukan oleh orang atau sumber daya lain untuk mencapai sasaran atau tujuan organisasi.

3) Informasi Pekerjaan

Tingkat pendidikan dan keahlian khusus pegawai yang digunakan untuk kepentingan dan kemajuan organisasi.

4) Kreativitas

Aktivitas aktif memiliki rasa ingin tahu yang tak terpuaskan dan keinginan untuk pertumbuhan batin.

5) Kerjasama

Upaya bersama oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Bos saya ingin bekerja dengan bos saya, saya ingin bekerja dengan rekan kerja saya.

6) Keandalan (Reliability)

Perilaku pada saat menerima amanat, tugas, perintah, dan lain-lain yang dapat dilaksanakan dengan baik oleh wali amanat, memberikan rasa aman kepada wali amanat.

7) Inisiatif Individu

Melakukan sesuatu atau bekerja tanpa diminta. Dimana kemampuan itu sendiri perlahan-lahan dapat berkembang

8) Sifat-sifat pribadi

Suatu bentuk perilaku manusia yang bermasyarakat dan baik yang dapat menjadi teladan dalam kehidupan bermasyarakat dan pemerintahan.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal dan internal. Menurut (Purnamasari & Pradana, 2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

a. Faktor Pribadi

- 1) Kompetensi Kompetensi (kompetensi) seorang pegawai, dari segi psikologis, terdiri dari kompetensi potensial (IQ) dan kompetensi aktual (latar belakang pendidikan).

- 2) Keterampilan, kreativitas, melakukan sesuatu, mengubah sesuatu, atau membuat sesuatu menjadi lebih bermakna untuk mendapatkan nilai dari pekerjaan.
 - 3) Asal, riwayat hidup dan informasi latar belakang pribadi
 - 4) Pengalaman kerja, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan untuk melakukan tugas profesional sebelumnya
 - 5) Tingkat sosial, hingga orang kelas atas, atau sub kelas lainnya.
 - 6) Demografi, ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan, meliputi ukuran, struktur, persebaran, dan perubahan jumlah penduduk dari waktu ke waktu karena kelahiran, kematian, migrasi, dan penuaan.
- b. Faktor Psikologis
- 1) Persepsi. Ini adalah proses dimana seorang individu menerima rangsangan melalui panca indera, juga disebut proses sensorik.
 - 2) Aspek dinamis dari peran, jabatan atau jabatan.
 - 3) Suatu sikap, reaksi terhadap pendapat, atau perasaan terhadap suatu objek tertentu.
 - 4) Kepribadian, totalitas perilaku seseorang dengan sistem kecenderungan tertentu untuk berinteraksi atau berhubungan dengan berbagai situasi.
 - 5) Motivasi Motivasi adalah sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi adalah kondisi yang memandu karyawan untuk mencapai tujuan kerjamereka. Sikap mental adalah keadaan pikiran yang memotivasi seseorang untuk mencapai potensi kerja yang maksimal.
 - 6) Lingkungan kerja. Segala sesuatu yang mengelilingi karyawan dan mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan atau tugasnya
 - 7) Kepuasan kerja, sikap karyawan, atau perasaan tentang aspek menyenangkan atau tidak menyenangkan.
- c. Faktor Organisasi
- 1) Struktur organisasi adalah susunan atau hubungan antara komponen organisasi dan lokasi.

- 2) Rencana kerja, jenis tugas yang menyusun pekerjaan, dan cara karyawan melaksanakan tugas.
- 3) Kepemimpinan, proses mempengaruhi orang lain untuk bekerja sama
- 4) Kompensasi, upah sebagai imbalan.

Pengertian Pelayanan Administrasi

(Akhir & Purnawan, 2020) mengatakan bahwa pengabdian masyarakat adalah kegiatan Negara yang dilakukan oleh banyak orang, semuanya dalam kelompok atau unit yang terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan yang menghasilkan kepuasan, walaupun hasilnya tidak berhubungan secara fisik dengan produk. Menurut reformasi kota, pengabdian masyarakat adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh para suster desa. Kebutuhan, dalam hal ini pemerintah desa harus mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individu, melainkan berbagai kebutuhan yang sangat diharapkan oleh masyarakat, misalnya kesehatan, pendidikan dan lain-lain (AKBAR & PRABAWATI, 2018).

Menurut (Sucitawathi et al., 2018), tata kelola adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan alasan rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

(Prasetio, 2012) mengatakan bahwa layanan adalah produk yang tidak terlihat (intangible) yang membutuhkan usaha manusia dan penggunaan perangkat. Definisi pelayanan juga diberikan oleh (Suhartoyo, 2019), pelayanan adalah kegiatan yang tidak terlihat atau sekumpulan kegiatan yang timbul dari interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain yang ditawarkan oleh lembaga pelayanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan publik dalam proses pelayanan dan produk pelayanan yang dihasilkan dapat dibagi sebagai berikut (Rukayat, 2017):

*The Performance Of Village Equipment ...
(Cipto, Della Agusdianti et al)*

1. Pelayanan administrasi, pelayanan unit pelayanan berupa pendaftaran, pemberitahuan, pemberitahuan, dokumentasi dan kegiatan administrasi lainnya yang seluruhnya menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh layanan tersebut adalah Layanan Land Registry, Layanan IMB, Layanan Manajemen Kependudukan (KTP, NTCR, Akta Kelahiran dan Kematian).
2. Layanan Komoditi, layanan yang diberikan oleh entitas layanan dalam bentuk penyediaan dan/atau pengelolaan materifisik, termasuk pendistribusian dan penyimpanannya, kepada konsumen (entitas individual) dalam Sistem. Contoh pelayanan tersebut adalah pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telepon.
3. Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa bangunan dan prasarana serta sumber daya tambahan. Operasi didasarkan pada sistem operasi tertentu dan spesifik, produk akhir adalah layanan yang menguntungkan penerima secara langsung dan berakhir dalam waktu tertentu.
4. Regulatory services, yaitu pelayanan kepolisian dan peraturan hukum serta praktek masyarakat yang mengatur kehidupan masyarakat.

Ciri-Ciri Pelayanan Publik Menurut (Rusmiati, 2017), pelayanan publik yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Ada karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Tanggungjawab kepada masyarakat dari awal hingga akhir
4. Dapat melayani dengan cepat dan tepat
5. Dapat berkomunikasi
6. Tawarkan pengetahuan dan keterampilan yang baik
7. Kami berusaha memahami kebutuhan dan kesulitan masyarakat
8. Dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, metode deskriptif kualitatif digunakan sebagai metode. Penelitian kualitatif atau penelitian naturalistik adalah penelitian yang menyajikan materi dalam keadaan alamiahnya atau tanpa angka atau simbol atau memiliki sifat-sifat yang menggambarkannya.

3. Hasil dan Pembahasan

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh aparatur negara diartikan sebagai semua pemberian pelayanan yang menjadi tanggung jawab lembaga negara atau badan hukum negara lainnya kepada masyarakat, serta pelayanan langsung dan tidak langsung melalui kebijakan tertentu. Salah satu peran pengelola desa adalah sebagai pengembang yang mampu membina kemitraan dengan organisasi masyarakat dan lembaga lainnya. Kewenangannya harus mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan desa, melakukan kewenangan lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan menangani urusan administrasi seperti penyuntingan naskah, tata usaha, surat menyurat arsip dan ekspedisi (Purnawan, 2021).

Bukti penghasilan, yaitu bukti keluarga mampu secara finansial atau miskin. SKTM Sering digunakan sebagai persyaratan dokumen saat mengajukan keringanan biaya kuliah dan biaya atau saat mengajukan sumbangan. Persyaratan KTP karena cacat berat, surat pengantar dan surat keterangan dari RT untuk Kelurahan, surat keterangan belum terdaftar di DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), surat keterangan biaya pendidikan atau biaya rumah sakit, fotokopi KTP keluarga dan penyerahan. Asli, fotokopi dan E-KTP asli, diperlukan untuk beberapa badan, KTP dengan kesalahan serius sepengetahuan RT dan 2 saksi, bukti pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB), foto paspor bagian depan dan depan rumah yang bersangkutan, ukuran tiap Rumah 5R.

Tujuan Kartu Disabilitas adalah untuk (1) memenuhi kebutuhan dasar kesehatan semua orang termasuk masyarakat miskin, (2) menerima subsidi dan pembayaran dari pemerintah, (3) meringankan beban keuangan keluarga miskin dan mengurangi biaya pendidikan, untuk mendapatkan rezeki seperti sembako, untuk mendapatkan dukungan mereka seperti zakat, infak dan sedekah, pendidikan membantu untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Tata cara penerbitan kartu disabilitas yaitu, penerbitan kartu disabilitas, penerimaan dokumen dan verifikasi kelengkapan persyaratan administrasi, verifikasi dan konfirmasi kelengkapan persyaratan administrasi, penerbitan kartu disabilitas, penomoran surat, pengecekan, pembetulan dan pemberian paraf, penandatanganan surat, surat dengan itikad baik, surat lengkap dan terkirim.

Produktivitas pemerintahan desa cukup baik. Perhatian harus diberikan pada keterampilan perangkat desa yang bertanggung jawab untuk mengelola dokumen kontrol kependudukan yang disediakan oleh pemerintah kota, seperti surat pengantar KK dan KTP, akte kelahiran dan dokumen lainnya. Kelola kartu manajemen gratis. Di Desa Pagar Dewasalah satu kendala kelancaran administrasi desa adalah kurangnya pengetahuan administrasi perangkat desa untuk meningkatkan pelayanan publik kepala desa dan perangkat desa yang membutuhkan sumber daya yang berkualitas dan berdampak pada pelayanan masyarakat.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan sekretaris desa yang mengkoordinir pemerintahan desa:

Tabel 1. Hasil Wawancara

| No | Yang diamati | Hasil penelitian |
|-----------|---|--|
| 1 | Kesederhanaan proses pelayanan administrasi | Pelaksanaan tugas perangkat desa dalam pemerintahan desa belum optimal dan masih belum sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya. Terutama bagian rekaman. Dokumen perkemahan tidak teratur, sehingga sulit untuk menemukan kertas dan buku catatan. |
| 2 | Staf memiliki pengalaman dalam menggunakan alat ini | Saya rasa tidak. Melakukan tugas perangkat keras tidak tepat karena Anda tidak memahami teknologinya, yaitu mengakses dan memasukkan informasi. |
| 3 | Layanan cepat dan akurat | Infrastruktur yang mendukung pengelolaan seperti komputer pribadi dan printer telah tersedia. Oleh karena itu, tidak dapat dioptimalkan dalam pekerjaannya. |
| 4 | Jaminan tepat waktu | Pengelola desa berusaha untuk tidak mengecewakan para peminat community center. |
| 5 | Melayani dengan ramah dan sopan | Pengelola desa selama ini telah melakukan tugasnya dengan baik dalam melayani dan merawat masyarakat dengan ramah dan santun. |

Selain menjadi salah satu peserta dalam pelaksanaan seluruh tugas pemerintahan desa dalam rangka pelayanan sosial dan tempat kegiatan pemerintahan desa, memenuhi persyaratan sebagai berikut: Setiap orang yang membutuhkan kenyamanan berpartisipasi secara aktif. Hal ini mempengaruhi kinerja perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya dan kualitas tugasnya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kendala peningkatan pelayanan publik pemerintah desa dalam pelayanan publik adalah kebutuhan sumber daya yang berkualitas, sedangkan di Desa Pagar Dewa kendala kelancaran penyelenggaraan pemerintahan desa adalah pengelolaan perangkat desa. menurunkan kualitas pelayanan di masyarakat.

Faktor Penghambat dan Pendukung

Pelayanan pada dasarnya harus mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, mulai dari jam pelayanan, biaya pelayanan, dan praktik pelayanan. Selain kualitas tenaga kerja yang dibutuhkan untuk mengakselerasi kegiatan nirlaba, seperti sarana dan prasarana, diperlukan pemahaman yang

baik dari masyarakat untuk menghadapi layanan yang diberikan dan tanggung jawab besar penyelenggara. Pelayanan adalah melayani masyarakat dengan sebaik mungkin.

Mengingat permintaan kartu disabilitas yang diharapkan oleh pemerintah kota, mudah untuk mengatur SKTM bagi mereka yang membutuhkannya. Kesederhanaan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam hal ini karena proses pelayanan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan tanpa kesan pelayanan yang ribet dari perangkat desa setempat.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian belum optimal sama sekali, namun kinerja kepala desa Pagar Dewa dalam pelayanan kinerja perangkat desa dapat dikatakan cukup baik. Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat dipahami bahwa aparatur desa Pagar Dewa secara umum cukup baik dalam pelayanan administrasi. Faktor penghambat masuknya perangkat desa adalah terbatasnya pegawai pemerintah Desa Pagar Dewa yang melayani masyarakat dalam pembuatan SKTM dan terbatasnya sarana dan prasarana pemerintah Desa Pagar Dewa. Kabupaten Lahat pada dasarnya merupakan salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang membantu masyarakat Desa Pagar Dewa untuk mengurus berbagai kebutuhan seperti rumah sakit, layanan, dukungan, dan lain-lain.

Saran

Dalam hal ini sebagai masukan dan refleksi serta meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Pagar Dewa Kecamatan Jarai Kabupaten Lahat dalam pelayanan SKTM di masyarakat. Artinya, untuk memaksimalkan pelayanan SKTM, kepala desa dan perangkat desa dapat terlebih dahulu berkomunikasi dengan masyarakat tentang tata cara pengelolaan SKTM sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat tentang pengelolaan SKTM. Pelayanan SKTM diharapkan akurat. Dengan kata lain, layanan ini hanya ditawarkan kepada orang-orang yang membutuhkannya secara finansial atau yang membutuhkan atau perlu menyelesaikan pengelolaan file yang memerlukan lampiran.

5 Daftar Pustaka

- AKBAR, M., & PRABAWATI, I. (2018). Implementasi Kebijakan Dana Desa Di Desaa Seppong Kecamatan Tammerodo Sendana Kabupaten Majene. *Publika*, 6(8).
- Akhir, A. F. P., & Purnawan, H. (2020). Konsep Pemasaran Berbasis Online Untuk Menciptakan Ekonomi Mandiri Di Kelurahan Anggut Atas , Kota Bengkulu Processed Remunggai Chicken Noodles (Moringa Oleifera) With Online-Based Marketing Concept For Create An Independent Economy In Anggut Atas Villa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 33–44.
- Kuncoro Wahyu Tulus, Sudarwati, D. (2019). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMPETENSI, DAN

- MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI SETDA KABUPATEN WONOGIRI Tulus Wahyu Kuncoro, Sudarwati, Djumali Fakultas Ekonomi Universitas Batik Surakarta. *Djurnal/ Edunomika*, 03(02), 310–317.
- Maulina, C. S., & Achmad, N. (2020). Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Camat Idi Work Culture of the State Civil Apparatus at the Idi Tunong Subdistrict Office of East Aceh Regency. *Perspektif*, 9(2), 270–284.
- Prasetio, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 2(1), 62–78.
- Purnawan, H. (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DANA DESA DI DESA MAKARTITAMA DAN DI DESA ULAK MAS KECAMATAN LAHAT KABUPATEN LAHAT. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 9(1), 35–55.
- Purnawan, H. (2021). *Implementation of Central Government Policy on Priority for the Use of Village Funds in Makartitama and Ulak Mas Villages , Lahat Regency , Indonesia*. 06(1), 1–9.
- Purnawan, H., Noviyanto, H., & Tauran. (2022). IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MULAK ULU KABUPATEN LAHAT. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11(2), 229–237.
- Purnawan, H., Triyanto, D., & Thareq, S. I. (2022). Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa di Desa Taba Air Pauh Kabupaten Kepahiang. *Perspektif*, 11(2). <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULLL.pdf
- Rusmiati, E. T. (2017). ANALISIS SISTEM PELAYANAN E-KTP DI KELURAHAN PORIS GAGA TANGERANG. *Public Administration Journal*, 1(2), 174–189.
- Sari, N. A., Ilham, & Raidani. (2023). PENGARUH BUDAYA KERJA, FASILITAS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KEPOLISIAN PADA BAGIAN SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) DI POLSEK HAMPARAN PERAK. *BONANZA: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1), 70–74.
- Septiana, S. (2021). Pengaruh Penghargaan (Reward), Budaya Kerja Dan Harapan Berkembang Terhadap Kinerja Anggota Kepolisian Di Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(3), 446–465. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i3.626>
- Sucitawathi, I. G. A. A. G. D., Joniarta, W., & Dewi, Y. (2018). Konsep “ Smart City ” Dan Tata Kelola Pemerintahan Di Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 9–15.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.