

# STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN MASYARAKAT TERHADAP PENERBITAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU PADA DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

Oleh:

Muhammad Irfan <sup>1</sup>

Jannatun Nisa <sup>2</sup>

Prietsaweny Riris T. Simamora <sup>3</sup>

Universitas Darma Agung <sup>1,2,3</sup>

E-Mail: [muhammadirfan@gmail.com](mailto:muhammadirfan@gmail.com)

## ABSTRAK

Pemerintah mengeluarkan SKTM untuk mengurangi beban bagi keluarga yang kurang mampu, dan membantu keluarga kurang mampu dalam pembagian bantuan sosial, dalam pendidikan melanjutkan sekolah bagi anak-anak yang kurang mampu, berobat, mencari beasiswa, mendapatkan subsidi listrik, permohonan bantuan lainnya. Dengan melampirkan SKTM ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasanya warga dan masyarakat/penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu. Adapun Tujuan untuk menganalisis Strategi Komunikasi Publik Dalam Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Terhadap Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Metode Penelitian menggunakan pendekatan dan jenis penelitian yakni kualitatif deskriptif dengan melalui wawancara dan observasi informan untuk mendapatkan data penelitian. Hasil Penelitian Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat, sedangkan Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, dan dokumen tersebut adalah berupa Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

**Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan Publik, SKTM.**

## ABSTRACT

*The government issues SKTM to reduce the burden on underprivileged families, and help underprivileged families in distributing social assistance, in continuing school education for underprivileged children, seeking treatment, seeking scholarships, obtaining electricity subsidies, and other requests for assistance. By attaching this SKTM, health or education service providers will understand that these citizens and communities/residents are underprivileged citizens. The aim is to analyze public communication strategies to increase public compliance with the issuance of disability certificates (SKTM). The research method uses an approach and type of research, namely descriptive qualitative using interviews and observation of informants to obtain research data. Research Results on Issuance of Certificates of Inadequacy (SKTM). Certificate of Inadequacy (SKTM) is a type of administrative service*

*provided by the government to the community, while administrative services are a type of service provided by service units in the form of recording, research, decision making, documentation and other administrative activities which overall produce products. final form of document, and the document is in the form of a Certificate of Incapacity (SKTM).*

**Keywords : Communication Strategy, Public Services, SKTM**

## **1. PENDAHULUAN**

Salah satu dari pelayanan yang ada pada instansi pemerintahan adalah penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Salah satu upaya pemerintah dalam mengurangi angka kemiskinan di Indonesia adalah dengan memfasilitasi penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Bantuan keringanan ini diperuntukkan bagi golongan fakir miskin dan ditetapkan pada Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bertujuan membantu keluarga yang tidak mampu lewat bantuan sosial seperti biaya melanjutkan bantuan Pendidikan, berobat, subsidi listrik dan lain-lain.

Dinas Sosial Kota Medan merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik dalam hal penerbitan SKTM. Ada beberapa hal yang menjadi perhatian agar pelayanan kepada masyarakat boleh terlaksana secara maksimal yaitu ketepatan waktu dimana masih ada pegawai yang tidak disiplin ketika melayani masyarakat, ketika jam kerja pegawai tidak ada ditempat dan tetap lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi.

Dalam sehari minimal ada sepuluh orang masyarakat mengurus SKTM, dibutuhkan waktu tiga hari untuk penyelesaiannya bagi masyarakat yang sudah terdaftar dalam data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Namun tetap saja dalam penyelesaiannya selalu ada

kendala baik dalam penyelesaian berkas, ini terjadi terkadang karena kepala dinas tidak ada ditempat dimana berkas harus ditanda tangani. Hal ini yang sering menjadi faktor rasa patuh masyarakat dalam penerbitan SKTM menjadi minim masyarakat merasa mereka tidak dipedulikan dimana hari yang sudah ditentukan penyelesaian SKTM ternyata belum juga selesai.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini tertarik melakukan penelitian lanjutan yang mendalam dan komprehensif dengan menetapkan judul “Strategi Komunikasi Publik dalam Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Terhadap Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu Pada Dinas Sosial Kota Medan”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi secara luas menurut Mulyadi (2015) adalah perilaku setiap individu baik verbal ataupun non verbal yang kemudian dapat dimengerti orang lain. Dengan kata lain komunikasi adalah pesan yang disebar oleh sipengirim kepada satu ataupun banyak penerima dengan harapan dapat mengubah sikap.

### **B. Pengertian Strategi Komunikasi**

Komunikasi juga dapat digunakan untuk sebuah alat atau strategi dalam mencapai tujuan organisasi.

Strategi komunikasi menurut Suryadi (2018) adalah seluruh keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan. Jadi, merumuskan strategi komunikasi berarti memperhitungkan kondisi dan situasi

(ruang dan waktu) yang dihadapi dan yang akan mungkin dihadapi di masa depan untuk mencapai efektivitas.

Pada hakikatnya strategi komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia, berupa pikiran atau perasaan seseorang atau kelompok orang kepada orang atau kelompok lain dengan menggunakan lambang-lambang yang di dapat, di mengerti oleh kedua belah pihak.

### **C. Pengertian Publik**

Publik berasal dari bahasa Inggris Public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia. Buku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Sedangkan kepatuhan seseorang terhadap suatu prosedur atau peraturan dapat diukur dengan mengobservasi tingkah laku yang dilakukan oleh yang bersangkutan. Kepatuhan tersebut dapat diukur secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung kepatuhan manusia adalah perilaku manusia terhadap suatu anjuran, atau peraturan yang harus dilakukan atau ditaati.

### **D. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat yang dikeluarkan oleh pemerintah. Jaminan kesehatan nasional ini merupakan sistem jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib berdasarkan undang-undang No.40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional. Dalam hal ini melalui kelurahan atau desa bagi keluarga miskin, SKTM ini berguna bagi keluarga miskin untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan secara gratis di puskesmas atau rumah sakit yang terdapat di lingkungan tempat mereka tinggal,

khususnya bagi mereka yang belum memiliki jaminan kesehatan dalam bentuk apapun. SKTM ini juga berfungsi untuk membantu keluarga miskin dalam mendapatkan keringanan biaya pendidikan atau sekolah baik membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah, juga dapat untuk keperluan lain yang memang membutuhkan surat keterangan ini.

### **E. Indikator Pengukuran Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Aspek-aspek pengukuran kinerja secara individu, dalam hal ini aparatur sipil negara (ASN) menurut Porter (2013), antara lain: 1. Pelayanan yang kondusif 2. Kedisiplinan 3. Tanggungjawab 4. Kecepatan dan ketepatan waktu 5. Keramahan dan kesopanan 6. Hubungan yang baik dengan masyarakat 7. Kecekatan 8. Penampilan.

## **3. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Sumber data pada penelitian adalah: 1. Sekretaris Dinas Sosial Kota Medan 2. Kepala Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Medan 3. Masyarakat Setempat. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan cara melakukan perbandingan antara hasil wawancara dengan pengamatan di lokasi penataan serta membandingkan informasi antara Kepala Bidang Pelayanan Dinas Sosial Kota Medan, dan pegawai yang berada di jajarannya.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Strategi Komunikasi Publik Dalam Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Terhadap Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

Strategi komunikasi sangat penting dilakukan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Medan, karena berdampak pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik.

Adapun Strategi Komunikasi Publik yang dilaksanakan Dinas Sosial Kota Medan dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah persyaratan dan prosedur surat keterangan tidak mampu mudah dipahami masyarakat, dan tidak berbelit-belit sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat. Persyaratannya juga sangat tidak menyusahkan karena hanya dengan membawa surat pengantar dari kepala lingkungan kemudian Kartu keluarga (KK) dan Kartu tanda penduduk (KTP), dan ditanya tujuan membuat SKTM untuk apa setelah itu langsung dibuatkan surat keterangan tidak mampu (SKTM) dan jika pegawainya ada dan tidak sibuk maka SKTM tersebut selesai dalam satu hari. Akan tetapi disisi lain dari segala kemudahan yang didapatkan membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) tersebut tidak tepat sasaran, karena orang mampu secara finansial dapat membuat surat keterangan tidak mampu untuk tujuan tertentu, yang tidak sesuai dengan surat edaran Dinas Sosial Nomor 188.6/2658/Dinsos tentang langkah dan antisipasi pelaksanaan layanan jaminan kesehatan tahun 2019.

Kepatuhan masyarakat perlu ditingkatkan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu, guna perlindungan data pribadi dan penguatan sistem keamanan data karena rentan dengan penyalahgunaan sehingga perlu ditingkatkan kepatuhan masyarakat secara berkelanjutan.

## **B. Kepatuhan Masyarakat Perlu Di Tingkatkan Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

Pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) yang dikeluarkan oleh Dinas Sosial harus sesuai dengan kondisi yang 58 sebenarnya dan mengacu pada ketentuan dasar yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan program layanan Jaminan Kesehatan. Adapun ketentuan yang dimaksud : 1. Pemberian surat keterangan tidak mampu untuk jaminan kesehatan harus berada pada data base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2023. 2. Bila tidak berada dalam Data Base Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial tahun 2019 tetapi memenuhi syarat sebagai penerima Jaminan Sosial Kesehatan, maka pemerintah setempat (Lurah/Desa) wajib melakukan verifikasi dan validasi ke tingkat bawah. 3. Jika dikemudian hari pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu, tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya maka Lurah/Desa yang memberikan Surat Keterangan Tidak Mampu siap bertanggung jawab, baik secara materiil maupun non materiil terhadap pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sesuai dengan kerugian negara yang ditimbulkan. 4. Surat edaran ini disampaikan ke Lurah/Desa diketahui camat untuk ditindaklanjuti dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada. 5. Surat edaran ini berlaku sampai dengan terbitnya surat edaran berikutnya.

Kepatuhan masyarakat perlu ditingkatkan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu, guna perlindungan data pribadi dan penguatan sistem keamanan data karena rentan dengan penyalahgunaan sehingga perlu ditingkatkan kepatuhan masyarakat secara berkelanjutan.

### **C. Kendala Yang Dihadapi Oleh Dinas Sosial Kota Medan Penerbitan SKTM**

Adapun Kendala dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak mampu ialah sebagaimana hasil wawancara adalah: 1) Sarana yang kurang memadai menjadi penghambat efektivitas pelayanan. Sarana yang belum memadai seperti papan prosedur pelayanan yang belum tersedia, sehingga memakan waktu tambahan dalam pengurusan pelayanan saat masyarakat harus bertanya terlebih dahulu dan petugas pelayanan juga membutuhkan waktu untuk menjelaskan terlebih dahulu. 2) Persyaratan dalam mengurus pelayanan penerbitan SKTM ini masih bersifat umum hanya menggunakan Fotocopy KTP/KK, Surat keterangan aktif belajar dari instansi pendidikan untuk pelajar dan mahasiswa. Hal ini tentu tidak dapat menggambarkan masyarakat mana yang benar-benar tidak mampu serta berhak mendapatkan pelayanan penerbitan SKTM. Sehingga masyarakat menengah keatas masih dapat dilayani dalam penerbitan SKTM ini jika telah memenuhi persyaratan. 3) Sosial Budaya masyarakat yang sampai saat ini masih menjadi salah satu faktor terhambatnya efektivitas pelayanan penerbitan SKTM diantaranya adalah hubungan kekeluargaan yang dapat menyebabkan timbulnya perbedaan dalam pemberian layanan terhadap masyarakat. 4) Sumber Daya Manusia yang masih kurang, jumlah petugas yang ada di seksi pelayanan umum ada 3 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 1 orang penjaga loket dan 1 orang bagian pelayanan. Masih terdapat kekosongan petugas di seksi pelayanan umum, yaitu staf pelayanan yang hanya diisi oleh 1 orang dan ada yang pekerjaannya merangkap. 5) Koordinasi Kepada Kelurahan, faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas

pelayanan yaitu koordinasi dengan kelurahan. Ketika pihak kecamatan memberikan informasi terkait dengan pelayanan umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak kelurahan.

### **5. SIMPULAN**

1. Strategi Komunikasi Publik yang dilaksanakan Dinas Sosial Kota Medan dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah prosedurnya pengurusan surat mudah dan tidak berbelit-belit, persyaratannya tidak menyusahkan masyarakat karena hanya dengan membawa surat pengantar dari kepala lingkungan kemudian Kartu keluarga (KK) dan Kartu tanda penduduk (KTP) dan tujuan membuat SKTM setelah itu langsung diproses Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) jika sudah lengkap persyaratannya.
2. Kepatuhan masyarakat perlu ditingkatkan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu, guna perlindungan data pribadi dan penguatan sistem keamanan data karena rentan dengan penyalahgunaan sehingga perlu ditingkatkan kepatuhan masyarakat secara berkelanjutan.
3. Hambatan dalam penerbitan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Dinas Sosial Kota Medan, diantaranya adalah faktor sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ruang tunggu, kursi serta papan prosedur pelayanan yang belum tersedia dengan baik, serta persyaratan dalam pengurusan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu masih

bersifat umum hanya menggunakan fotocopy KK dan KTP, Surat keterangan aktif belajar dari instansi pendidikan untuk pelajar dan mahasiswa. Sosial Budaya masyarakat yaitu dari lingkungan internal dan eksternal hubungan kekeluargaan yang dapat menyebabkan perbedaan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Kurangnya jumlah sumber daya manusia serta kurangnya koordinasi kepada kelurahan.

### Saran

1. Dinas Sosial Kota Medan sebaiknya memiliki strategi komunikasi yang mumpuni dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu. Seperti pemanfaatan teknologi komunikasi, guna penyebaran informasi tentang pedoman pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada masyarakat di kota Medan.
2. Kepatuhan masyarakat perlu ditingkatkan dalam penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu. Untuk itu Dinas Sosial Kota Medan sebaiknya memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dan kepada Sumber Daya Manusia atau Aparatur Sipil Negara yang bertugas memberikan pelayanan sebaiknya memiliki keahlian di bidang pelayanan kepada masyarakat.
3. Dinas Sosial Kota Medan sebaiknya memiliki ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, khusus kepada ASN pada Dinas Sosial agar lebih fleksibel dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat yang dilayani. persyaratan dokumentasi rumah penting ditambahkan dalam kepengurusan SKTM agar lebih spesifik dan dapat menggambarkan masyarakat mana yang

benar-benar tidak mampu serta berhak menerima pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu.

### DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6, 94-99 .
- Anggito, A. D. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Jejak.
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Benedicta, Y. (2017). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol 1 (3), 1-10.
- Cangara, H. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Cormick, E. J., & Tiffin. (2019). *Human Resource Management*. Singapore: PrenticeHall.
- Deddy, M. H. (2020). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktek Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2019). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (2019). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Faizal, A., & Nahdiana. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik. *Journal of Communication Sciences (JCoS)* , Vol. 1 (2), 132-142.

- Fauzi, A., & Sarwoprasodjo, S. (2014). Dasar-Dasar Pelayanan Publik. *Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan*, Vol. 2 (3), 124-134. *Jurnal Sosiologi Pedesaan*, Vol. 2 (3), 124-134.
- Hadari, N. (2017). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada. University Press: Yogyakarta.
- Hardjana, Andre. (2015). *Komunikasi Organisasi: Strategi dan Kompetensi*. Jakarta: Kompas.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Haryatmoko. (2015). *Etika Publik: untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Hasibuan, M. S. (2019). *Manajemen SDM (Revisi ed., Vol. Ketigabelas)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, D., & Venus, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. *Jurnal Kajian Komunikasi*, Vol 4 (2), 122-13.
- Kadir, A. (2018). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan: Dharmasraya: CV. Dharma Persada.
- Maarif, S. (2017). *Pengenalan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat*. Jakarta: Badan Penerbit Pustaka Media.
- Maulidiah, S. (2018). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- May Dayanti Ria Syafitri. (2017). *Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Kota Medan, Jawa Timur*.
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja, Rosdakarya.
- Nebong, F. A., & Bazarah, M. J. (2019). *Komunikasi Antar Manusia*. *Administrasi Publik*, Vol 1 (1), 347 - 359.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pace, R. W, & Faules, D. F. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lubis Suwardi, (2022). *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Medan: Alfat.
- Thoha, M. (2018). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.