

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 negara Indonesia terkena musibah yang sangat berbahaya dan mematiakan yaitu adanya COVID-19 yang menyebabkan bertambahnya penduduk miskin. Hal tersebut juga menyebabkan kenaikan harga barang bagi masyarakat yang berdampak secara berantai dalam kehidupan sehari-hari dan dapat mempengaruhi pada penurunan daya beli sehingga banyak masyarakat khususnya bagi rumah tangga berpendapatan rendah atau rumah tangga miskin<sup>1</sup>.

Berdasarkan hasil observasi awal saya bahwa program BLT di Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang tidak tepat sasaran, fakta di lapangan saya melihat bahwa BLT ini tidak efisien, karena dapat mendorong pola hidup masyarakat yang malas, BLT ini juga dapat menciptakan masyarakat lebih tidak ingin bekerja karena pemerintah hanya memberikan uang hingga masyarakat yang kurang untuk merealisasikan program BLT. Dan pemerintah serta pengurus setempat yang banyak tahu kondisi daerah masing-masing, BLT ini juga akan menimbulkan terjadinya konflik antar kelompok. Angka kemiskinan, kriminal, dan pembunuhan di berbagai masyarakat juga akan meningkat.

Selain itu Implementasi Program BLT Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang tidak optimal, karena data yang di pakai tidak di lakukan revisi atau di verifikasi terlebih dahulu. Penyampaian BLT ini dibutuhkan data yang valid, siapa dan di mana RTS yang pantas menerima BLT tersebut bertempat tinggal. Dalam hal ini, pemberian bantuan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terkesan lambat diterima oleh masyarakat yang terkena dampak.

---

<sup>1</sup> Main C.E (2020) *Efektifitas Bantuan Langsung Tunai Dana Bagi Masyarakat Miskin Terkena Covid-19*. Jurnal Politik

Untuk melindungi masyarakat miskin dan rentan dari dampak Corona virus, pemerintah telah merancang beberapa program jaminan perlindungan sosial. Salah satunya adalah Bantuan Langsung Tunai (BLT), yaitu bantuan keuangan yang bersumber dari Dana Gampong dan ditujukan bagi masyarakat miskin dan rentan yang kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>2</sup>. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

---

<sup>2</sup> Ibid Hal 4

Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penyaluran BLT Desa Sidomulyo Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitiann ini difokuskan hanya pada pelayanan kantor desa sidomulyo dalam menyalurkan bantuan langsung tunai yang terjadi pada saat sebelum dan setelah terjadinya pandemi Covid-19.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan publik dalam penyaluran BLT di Desa Sidomulyo Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambahkan pengetahuan dan acuan bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Universitas Islam Sumatera Utara

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

### b. Bagi Pemerintah Desa Sidomulyo

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik di desa sidomulyo.

### c. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Teori Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018:81), teori adalah alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum, teori mempunyai tiga fungsi, yaitu untuk menjelaskan (explanation), meramalkan (prediction), dan pengendalian (control)<sup>3</sup>.

Teori penelitian merupakan uraian sistematis mengenai teori dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Teori berisi tentang penjelasan terhadap variabel yang diteliti melalui pendefinisian dan uraian yang lengkap serta mendalam dari berbagai referensi hingga ruang lingkup, kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti, menunjukkan bahwa peneliti tidak menguasai teori dan konteks penelitian<sup>4</sup>. Teori penelitian ini dibuat untuk mempermudah peneliti dalam menganalisa, menjelaskan serta memperoleh kesimpulan dalam penelitian. Beberapa teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini meliputi.

##### **2.1.1 Pengertian Implementasi**

Salah satu tahapan dari kebijakan publik adalah implementasi. Implementasi pelaksanaan atau penerapan setelah proses penetapan kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan penerapan atau pelaksanaan suatu program yang sebelumnya sudah disahkan keputusannya oleh pemerintah atau aktor pembuat kebijakan untuk menjawab permasalahan yang ingin diselesaikan. Pengertian di atas mengungkapkan bahwa implementasi merupakan kegiatan yang timbul setelah diberlakukannya sebuah kebijakan dimana terdapat upaya administrasi dan memberi dampak nyata pada masyarakat. Memperjelas pengertian tersebut Sumaryadi (2005:79-80) berpendapat bahwa:

---

<sup>3</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 54.

<sup>4</sup> Anggaran, Sahyan (2015) Metode Penelitian Administrasi, Bandung : CV Pustaka Setia, 60.

Implementasi adalah suatu aktivitas atau kegiatan dalam rangka mewujudkan atau merealisasikan kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dilakukan oleh organisasi birokrasi pemerintahan atau badan pelaksana lain melalui proses administrasi dan manajemen dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu.

Model implementasi kebijakan menurut Edwards III dalam Syafri dan Setyoko (2014:34- 35) berpendapat bahwa: Implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh beberapa faktor penting yaitu: (a) komunikasi, (b) sumber daya atau sumber-sumber, (c) sikap implementor (dispositions) atau kecenderungan-kecenderungan dan (d) struktur birokrasi pelaksana.

Lebih lanjut Edwards III mengemukakan faktor-faktor komunikasi, sumber daya, sikap implementor dan struktur birokrasi dapat secara langsung memengaruhi implementasi kebijakan. Disamping itu secara tidak langsung faktor-faktor tersebut memengaruhi implementasi melalui dampak dari masing-masing faktor. Berdasarkan penjelasan di atas, model implementasi Edwards III mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan ditentukan oleh empat faktor yang dapat memengaruhi pelaksanaannya. Keempat faktor tersebut masih terbatas meliputi faktor dari dalam, pada teori implementasi Edwards III belum memperhitungkan faktor dari luar atau lingkungan organisasi yang dapat memengaruhi implementasi suatu kebijakan.

Menurut Harsono (2002: 67), implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna.

Teori implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier (1983) adalah salah satu pendekatan yang sangat berpengaruh dalam studi implementasi kebijakan publik. Mereka mengembangkan sebuah model yang dikenal sebagai Model Top-Down yang menekankan pentingnya desain kebijakan dan peran lembaga tingkat atas dalam proses implementasi.

1. Inti dari Teori Implementasi Mazmanian dan Sabatier:

a. Kondisi awal kebijakan (*Initial Policy Conditions*)

Mereka berpendapat bahwa desain kebijakan awal sangat menentukan keberhasilan implementasinya. Jika kebijakan dirancang dengan baik sejak awal, maka proses implementasinya akan lebih mudah. Kebijakan harus jelas, konsisten, dan didukung oleh instrumen hukum serta sumber daya yang memadai.

b. Struktur Implementasi (*Implementation Structure*)

Menekankan bahwa keberhasilan implementasi bergantung pada kemampuan lembaga-lembaga implementasi untuk menjalankan kebijakan. Ini termasuk kapasitas birokrasi, dukungan politik, serta pengawasan yang efektif. Struktur hirarki dan komunikasi antar lembaga juga berpengaruh terhadap kelancaran implementasi.

c. Variabel-variabel eksternal (*External Variables*)

Mereka juga mengidentifikasi faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi implementasi, seperti kondisi ekonomi, politik, sosial, dan dukungan publik terhadap kebijakan. Hubungan antara berbagai aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan juga perlu diperhatikan.

d. Kriteria keberhasilan implementasi

Menurut Mazmanian dan Sabatier, keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur berdasarkan sejauh mana tujuan kebijakan tercapai, sejauh mana kebijakan diadaptasi sesuai dengan kondisi lokal, dan sejauh mana kebijakan diterima oleh kelompok sasaran dan publik.

Teori ini memberikan fokus pada bagaimana desain kebijakan yang baik serta peran dari lembaga pelaksana di tingkat atas sangat penting dalam memastikan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan dengan efektif di lapangan.

Teori implementasi Mazmanian dan Sabatier menguraikan beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam proses implementasi kebijakan. Dimensi-dimensi ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Berikut adalah tiga dimensi utama yang diidentifikasi oleh Mazmanian dan Sabatier:

a. Kejelasan Tujuan dan Desain Kebijakan (Clarity of Policy Objectives and Design)

Tujuan Kebijakan yang Jelas: Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kejelasan tujuan kebijakan. Jika tujuan kebijakan tidak jelas atau ambigu, maka akan sulit bagi implementator untuk menafsirkan dan menjalankan kebijakan sesuai dengan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Konsistensi Kebijakan: Kebijakan harus dirancang dengan konsisten dan sejalan dengan kebijakan lain yang relevan, sehingga tidak ada kontradiksi yang dapat menghambat implementasi.

b. Struktur dan Kualitas Implementasi (Implementation Structure and Quality)

Kapasitas Birokrasi: Struktur organisasi dan kapasitas lembaga-lembaga yang terlibat dalam implementasi kebijakan sangat penting. Kualitas sumber daya manusia, dukungan teknis, dan sumber daya finansial berperan dalam efektivitas implementasi.

Koordinasi Antar Lembaga: Implementasi yang melibatkan berbagai lembaga membutuhkan koordinasi yang baik di antara aktor-aktor yang terlibat, baik di tingkat nasional maupun lokal.

Kekuasaan Distributif: Sejauh mana kewenangan yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan dapat mempengaruhi implementasi secara langsung, termasuk apakah lembaga implementasi memiliki otoritas yang cukup untuk menegakkan kebijakan.

c. Kondisi Eksternal yang Mempengaruhi Implementasi (External Conditions Affecting Implementation)

Faktor Politik: Dukungan politik dari aktor-aktor kunci, seperti legislatif, eksekutif, serta kelompok kepentingan, sangat memengaruhi proses implementasi. Faktor ini mencakup stabilitas politik, perubahan kepemimpinan, serta perubahan dalam prioritas kebijakan.

Kondisi Sosial dan Ekonomi: Lingkungan sosial dan ekonomi di mana kebijakan diimplementasikan juga memainkan peran penting. Faktor-faktor seperti tingkat kemiskinan, tingkat pendidikan, budaya lokal, dan kondisi ekonomi memengaruhi penerimaan kebijakan oleh masyarakat.



Dukungan dan Respons Publik: Respon masyarakat dan kelompok sasaran terhadap kebijakan, termasuk tingkat dukungan atau resistensi, akan mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan.

Ketiga dimensi ini, yaitu kejelasan tujuan dan desain kebijakan, struktur dan kualitas implementasi, serta kondisi eksternal, berfungsi sebagai landasan untuk memahami proses implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier. Dimensi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada keputusan pembuat kebijakan, tetapi juga pada kemampuan pelaksana dan konteks eksternal di mana kebijakan dijalankan.

Dalam teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Mazmanian dan Sabatier, ada tiga kategori variabel yang memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan: variabel independen (independent variables), variabel intervening (intervening variables), dan variabel dependen (dependent variables). Ketiga variabel tersebut antara lain:

#### 1. Variabel Independen (Independent Variables)

Variabel independen adalah faktor-faktor awal yang secara langsung memengaruhi implementasi kebijakan. Ini meliputi:

- a) Desain Kebijakan: Kejelasan, konsistensi, dan kualitas perumusan kebijakan. Apakah tujuan kebijakan tersebut jelas dan realistis? Apakah kebijakan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang kuat?
- b) Kondisi Sosial-Ekonomi dan Teknologi: Faktor-faktor eksternal yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan, seperti kondisi ekonomi masyarakat, perkembangan teknologi, atau lingkungan sosial yang dapat mendukung atau menghambat implementasi.
- c) Dukungan Politik: Dukungan dari berbagai aktor politik seperti legislatif, eksekutif, dan kelompok kepentingan yang dapat memperkuat atau melemahkan implementasi kebijakan.

#### 2. Variabel Intervening (Intervening Variables)

Variabel intervening adalah variabel yang menjembatani hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel ini biasanya merupakan aspek-aspek dari proses implementasi yang dapat dipengaruhi oleh variabel

independen dan pada akhirnya memengaruhi hasil kebijakan. Beberapa variabel intervening dalam teori Mazmanian dan Sabatier meliputi:

- a. Kapabilitas Birokrasi: Seberapa baik lembaga-lembaga pelaksana memiliki kapasitas untuk menjalankan kebijakan, baik dalam hal sumber daya manusia, keuangan, maupun infrastruktur.
- b. Koordinasi dan Komunikasi Antar Lembaga: Tingkat kerja sama antara lembaga pelaksana kebijakan di berbagai tingkatan (nasional, regional, dan lokal) serta komunikasi yang efektif antara berbagai aktor dalam proses implementasi.
- c. Respons dari Kelompok Sasaran: Bagaimana kelompok sasaran (masyarakat yang terkena dampak kebijakan) merespons kebijakan tersebut. Apakah mereka mendukung atau menolak kebijakan, dan bagaimana partisipasi mereka dalam implementasi kebijakan.

### 3. Variabel Dependen (Dependent Variables)

Variabel dependen adalah hasil akhir dari proses implementasi kebijakan. Variabel ini mengukur sejauh mana kebijakan yang diimplementasikan mencapai tujuannya. Beberapa contoh variabel dependen adalah:

- a. Efektivitas Implementasi: Apakah kebijakan yang diimplementasikan mencapai tujuan yang diharapkan, baik dalam hal output (misalnya, penyediaan layanan) maupun outcome (misalnya, perbaikan kondisi sosial-ekonomi kelompok sasaran).
- b. Tingkat Keberhasilan Kebijakan: Seberapa jauh kebijakan yang diimplementasikan diterima oleh masyarakat, serta apakah kebijakan tersebut mengurangi masalah yang diidentifikasi sebelumnya.
- c. Dampak Jangka Panjang: Efek jangka panjang dari kebijakan yang diimplementasikan terhadap masalah sosial atau ekonomi yang ditargetkan.

### 4. Hubungan Antar Variabel

- a) Variabel independen berperan sebagai faktor-faktor awal yang memengaruhi jalannya proses implementasi.

- b) Variabel intervening menggambarkan dinamika proses implementasi, seperti bagaimana kebijakan dijalankan dan dikelola oleh lembaga pelaksana.
- c) Variabel dependen adalah hasil akhir yang diukur berdasarkan keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan.

Dalam teori Mazmanian dan Sabatier, ketiga variabel ini saling terkait dalam rangkaian kausal yang menggambarkan bagaimana berbagai faktor mempengaruhi proses dan hasil dari implementasi kebijakan.

### **2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani; sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang), menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Kurniawan (2005) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Syafie, dkk (2004) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh negara (pemerintah) terhadap sejumlah orang yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Nugroho (2010) mengatakan bahwa tugas pelayanan publik adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membeda-bedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu dapat menjangkaunya. Tugas ini diemban oleh negara yang dilaksanakan melalui salah satu unsurnya, yaitu pemerintah beserta seluruh perangkat birokrasinya. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan tugas pokok dari pemerintah atau birokrasi pemerintah. Dengan kata lain misi utama dari birokrasi pemerintah ialah pemberian pelayanan publik.

Tugas pelayanan publik tersebut meliputi pengadaan/penyediaan barang dan jasa yang penggunaannya memiliki ciri nonrivaly (Sinambela, 2007), yaitu barang dan jasa yang pemakainya oleh seseorang tidak dapat mencegah orang lain untuk menggunakan barang dan jasa yang sama.

Berdasarkan uraian di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (baik instansi pemerintah maupun nonpemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat umum) ataupun untuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan pelayanan administratif.

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan dengan pelayanan (Moenir 2006:16), dan memang pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan demi pemenuhan kenyamanan kepada konsumen serta terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan publik yang saat ini sangat dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat.

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara (Sedarmayanti 2010:16). Sedangkan Kurniawan dalam Sinambela (2011:5) mengartikan pelayanan publik sebagai, “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya.

Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanandan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”.

Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

#### **4.1.2.1 Jenis - jenis Pelayanan Publik**

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

#### **4.1.2.2 Karakteristik Pelayanan**

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah

ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

#### 5. Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Mungkid akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

#### **4.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.



Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

#### **4.1.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari

pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Kasmir (2005: 15), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut: Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan

kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

#### **4.1.2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **4.1.2.6 Indikator Pelayanan Publik**

Berkaitan dengan indikator penyelenggaraan pelayanan publik, Islamy (2001) mengatakan bahwa sudah saatnya manajemen pelayanan publik menggunakan paradigma good governance dan berupaya menghilangkan praktek-praktek birokrasi model Weberian yang negativeseperti struktur birokrasi yang

hierarkis menghasilkan biaya operasional yang tinggi dan mahal daripada keuntungan yang diperolehnya.

Pendapat Islamy tersebut tidak jauh berbeda dengan pendapat Abdulwahab (2001), bahwa di dalam setiap program pelayanan publik di bidang apapun, dirasa tidak lagi cukup memadai kalau manajemen pelayanannya sekedar berdasar pada nilai-nilai instrumental administrasi publik atau manajemen publik model Weberian, seperti penekanan pada efisiensi dan efektivitas; sebab dalam praktek hal ini sering menghantarkan para birokrat pemerintah terjebak pada persepsi dan pola keyakinan yang keliru yaitu sekedar memenuhi formalisme dari kelanggengan kepentingan sempit birokrasi pelayanan publik itu sendiri.

Dari pendapat Islamy (2001) dan Abdul wahab (2001) di atas nampak bahwa indikator penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah tidak cukup hanya melihat dari aspek-aspek yang melekat pada organisasi/instansi atau birokrasi pemerintah itu sendiri seperti aspek efisiensi dan efektivitas pelayanan, akan tetapi juga harus mencakup aspek-aspek yang melekat pada pengguna jasa yang mencerminkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi/instansi pemerintah, seperti aspek responsivitas, transparansi, keadilan, akuntabilitas, dan lain-lain.

Berkaitan dengan indikator penyelenggaraan pelayanan publik, Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Rusli (2004& 2013) mengatakan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yang baik atau berkualitas, yaitu :

1. Reliability, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. Tangibles, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya;
3. Responsiveness, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. Assurance, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
5. Empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Searah dengan pendapat di atas, Sinambela (2007) menyebutkan bahwa indikator pelayanan publik yang prima tercermin dari aspek-aspek:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara mamadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Selim dan Woodward dalam Dwiyanto (2002) melihat indikator kinerja birokrasi pelayanan publik berdasarkan 4 (empat) aspek, yaitu :

1. Aspek ekonomi; yaitu menunjuk pada strategi untuk menggunakan sumberdaya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.
2. Aspek efisiensi; yaitu untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional antrainput pelayanan dengan output pelayanan.
3. Aspek efektivitas; yaitu untuk melihat tercapainya tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan.
4. Aspek keadilan atau persamaan; yaitu dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap system pelayanan yang ditawarkan.

Dwiyanto (2002) menyebutkan beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi pelayanan publik, yaitu :

1. Produktivitas; yaitu mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Efisiensi menunjuk kepada rasio antar input dengan output pelayanan; sedangkan efektivitas menunjuk kepada seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan.
2. Kepuasan masyarakat; yaitu kepuasan atas kualitas layanan;
3. Responsivitas; yaitu menunjuk kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas ini menggambarkan kemampuan instansi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas; yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas; yaitu menunjuk kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan nilai-nilai atau norma yang berlaku dalam masyarakat.

Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat juga dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi seperti tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kebijakan, dan kedisiplinan. Selain melihat dari aspek nonfisik seperti disebutkan para ahli tersebut di atas, menurut Zeithaml dalam Dwiyanto (2002) bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti : tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi dan ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, penampilan aparat yang menarik dimata pengguna jasa, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Berbagai dimensi atau indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan para ahli tersebut di atas juga tergambar dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009

disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan, akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan keamanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi komponen-komponen : dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, daan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; dan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana. Prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu :

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan; kejelasan tentang persyaratan teknis dan administratif bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggungjawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;

7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersediaanya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, dan lain-lain.

Berdasarkan berbagai perspektif tentang indikator penyelenggaraan pelayanan publik, Dwiyanto (2002) berkesimpulan bahwa indikator penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan, yaitu :pertama, melihat indikator penyelenggaraan pelayanan publik dari perpektif pemberi pelayanan; dan kedua, melihat dari perspektif pengguna jasa. Pendekatan pertama meliputi ukuran-ukuran seperti efisiensi (produktivitas) dan efektivitas; sedangkan pendekatan kedua meliputi ukuran-ukuran seperti transparansi, responsivitas, keadilan atau kesamaan hak, akuntabilitas, dan lain-lain. Kedua pendekatan ini pada hakekatnya tidaklah terpisah satu sama lain, melainkan saling berinteraksi satu dengan yang lainnya.

### **2.1.3 Pengertian Bantuan Langsung Tunai**

Bantuan Langsung Tunai (BLT) adalah program bantuan sosial yang disalurkan oleh pemerintah kepada masyarakat miskin atau kelompok rentan untuk membantu meringankan beban ekonomi mereka, terutama dalam situasi krisis atau kondisi ekonomi yang sulit. Program BLT umumnya bertujuan untuk meningkatkan daya beli masyarakat serta mengurangi dampak negatif dari perubahan kondisi ekonomi, seperti inflasi, kenaikan harga bahan pokok, atau pandemi.



## 1. Tujuan BLT

**Meningkatkan Daya Beli:** BLT dirancang untuk memberikan uang tunai langsung kepada masyarakat yang membutuhkan sehingga mereka bisa membeli kebutuhan dasar seperti makanan, obat-obatan, dan kebutuhan rumah tangga lainnya.

**Mengurangi Kemiskinan:** Dengan memberikan bantuan langsung, BLT diharapkan dapat mengurangi kemiskinan secara jangka pendek, terutama pada kelompok yang paling terdampak oleh krisis.

**Menstabilkan Ekonomi:** Pada skala yang lebih besar, BLT juga bertujuan untuk menjaga stabilitas ekonomi nasional dengan mendorong konsumsi masyarakat, yang pada gilirannya dapat membantu perekonomian bergerak.

## 2. Mekanisme Penyaluran

Penyaluran BLT biasanya dilakukan melalui beberapa mekanisme, seperti:

- a. **Transfer langsung ke rekening penerima bantuan:** Uang tunai disalurkan langsung ke rekening bank masyarakat yang terdaftar.
- b. **Distribusi tunai melalui kantor pos atau lembaga pemerintah lain:** Di daerah-daerah yang sulit diakses oleh perbankan, distribusi tunai dilakukan melalui kantor pos atau agen-agen pemerintah.
- c. **Penggunaan teknologi digital:** Di beberapa negara atau wilayah, bantuan disalurkan melalui aplikasi atau platform digital untuk mempercepat proses distribusi.

## 3. Contoh Program BLT

- a. **BLT COVID-19:** Banyak negara, termasuk Indonesia, meluncurkan program BLT selama pandemi COVID-19 untuk membantu masyarakat yang kehilangan mata pencaharian atau pendapatan karena pembatasan sosial dan lockdown.
- b. **BLT BBM (Bahan Bakar Minyak):** Di Indonesia, program ini ditujukan untuk mengompensasi kenaikan harga bahan bakar kepada masyarakat miskin atau rentan.

#### 4. Tantangan BLT

Penargetan yang Tepat yaitu salah satu tantangan terbesar dalam program BLT adalah memastikan bahwa bantuan sampai kepada kelompok yang benar-benar membutuhkan. Salah target atau kurang akuratnya data penerima bisa mengurangi efektivitas program. Ketergantungan adalah kekhawatiran bahwa penerima bantuan mungkin menjadi terlalu bergantung pada bantuan tunai dan tidak terdorong untuk meningkatkan kesejahteraannya secara mandiri. Transparansi dan Akuntabilitas yaitu risiko terjadinya penyelewengan dalam penyaluran bantuan, terutama jika mekanisme penyaluran kurang transparan.

BLT adalah instrumen penting dalam kebijakan sosial dan ekonomi, khususnya dalam situasi darurat atau krisis. Jika dirancang dan dikelola dengan baik, BLT dapat memberikan dampak signifikan dalam mengurangi kemiskinan dan mendukung stabilitas ekonomi.

Adapun penyaluran BLT yang ada di Desa Sidomulyo Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang didasarkan beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Status Ekonomi: Penerima harus berasal dari keluarga dengan kondisi ekonomi yang rendah atau tidak mampu. Biasanya, ini mengacu pada warga yang berada di bawah garis kemiskinan atau memiliki pendapatan di bawah batas tertentu.
2. Kepemilikan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS): Di beberapa program, penerima BLT harus terdaftar dalam data keluarga penerima manfaat (KPM) yang tercatat dalam basis data sosial pemerintah, seperti melalui KKS atau Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).
3. Kepemilikan Identitas yang Valid: Penerima biasanya harus memiliki identitas resmi seperti KTP, KK, dan dokumen lain yang diperlukan untuk verifikasi.
4. Kondisi Sosial: Penerima mungkin harus memenuhi syarat tambahan, seperti memiliki anggota keluarga yang sakit, lansia, atau penyandang disabilitas, serta berada dalam situasi rentan.

Desa Sidomulyo, Kecamatan Sibiru-biru, Kabupaten Deli Serdang, telah menjalankan program Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang disalurkan melalui Dana Desa pada tahun 2024. Program ini bertujuan untuk membantu keluarga penerima manfaat (KPM) yang berada dalam kategori kemiskinan ekstrem.

Penyaluran BLT di Desa Sidomulyo dilakukan secara berkala, termasuk pada Triwulan I tahun anggaran 2024. Meskipun terdapat sedikit keterlambatan, BLT ini akhirnya disalurkan kepada 10 keluarga penerima, masing-masing menerima Rp 300.000 per bulan selama tiga bulan. Program ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya yang paling terdampak secara ekonomi di wilayah desa

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Beberapa penelitian terdahulu yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

1. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA (BLT-DD) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DESA SEA KABUPATEN MINAHASA

Penelitian yang dilakukan oleh Novie Anders Palar dkk. Penelitian ini menggunakan desain Deskriptif Kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang implementasi kebijakan penyaluran BLT-Dana Desa di Desa Sea Kabupaten Minahasa. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah bertujuan untuk mencari makna di balik fenomena maka dapat dilakukan pengkajian secara assosiatif (Sugiyono, 2017). Objek penelitian ini adalah implementasi kebijakan penyaluran BLTDD pada masa pandemi Covid-19, dan dalam penelitian ini diukur menggunakan model implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2005).

Dalam penelitian ini dilakukan di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Informan penelitian merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi terkait dengan topik penelitian. Penelitian ini menggunakan desain metode kualitatif deskriptif, data diperoleh, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn yang mempunyai 6 variabel implementasi kebijakan dan dari hasil penelitian ini bahwa program

BLTDD ini masih belum berjalan baik karena terdapat maladministrasi dalam pelaksanaannya<sup>5</sup>.

## 2. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA DI DESA TABA AIR PAUH KABUPATEN KEPAHIANG

Penelitian yang dilakukan oleh Heru Purnawan dkk. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan proses pelaksanaan Kebijakan BLT-DD sebagai solusi ekonomi masyarakat desa Taba Air Pauh dimasa pasca-pandemi Covid-19 dan menjelaskan strategi apa saja yang diambil oleh Pemerintah Desa Taba Air Pauh dalam proses pelaksanaan Kebijakan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan dekriptif. Hasil dari penelitian ini diantaranya: 1. Kebijakan BLT-DD didukung penuh dari Seluruh Jajaran Pemerintahan; 2. BLT-DD merupakan bantuan langsung tunai dari Dana Desa yang bersumber Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN); 3. Penerima BLT-DD adalah kategori non penerima bantuan Dinsos, Usaha Mikro Kecil Menengah, dan lain sebagainya bantuan yang bukan dari BLT-DD; 4. Masih terdapat penerima BLT-DD yang belum tepat sasaran; dan 5. Terjadi kerumunan dari masyarakat desa penerima BLT-DD di Bank Nasional Indonesia (BNI) cabang Kepahiang<sup>6</sup>.

## 3. RESPONSIVITAS APARAT DESA DALAM PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DI DESA TAENG KECAMATAN PALLANGGA KABUPATEN GOWA

Penelitian yang dilakukan oleh Jumriana dkk ini bertujuan untuk mengetahui daya tanggap aparat desa dalam penyaluran bantuan langsung tunai di desa Taeng kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Hasil penelitian terdiri dari enam aspek yaitu (1) kemampuan respon aparat desa terkait pelayanan administrasi dan juga penyaluran bantuan langsung tunai di kantor desa Taeng. (2 Kantor Desa menerapkan waktu maksimal 5 menit dalam melaksanakan

---

<sup>5</sup> Sasuwuk, C. H., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). Implementasi Kebijakan Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (Blt-Dd) Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Sea Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(108).

<sup>6</sup> 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), 407-416.

pelayanan terkait pelayanan administrasi dan juga penyaluran bantuan langsung tunai. (3) Ketepatan dalam melaksanakan pelayanan yang dilakukan oleh perangkat Desa terkait pelayanan bantuan langsung tunai dan tepat sasaran penerima bantuan langsung bantuan tunai di Desa Taeng. (4) Ketepatan aparat Desa Taeng dalam memberikan pelayanan terkait penyaluran bantuan langsung tunai di kantor Desa Taeng. (5) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Taeng dari segi administrasi pelayanan dan penyalurannya. bantuan langsung tunai karena aparat desa segera memproses sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan berbelit-belit (6) Kemampuan merespon keluhan masyarakat<sup>7</sup>.

#### 4. PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI UMKM TERHADAP PENGEMBANGAN USAHA DI KECAMATAN KAWANGKOAN KABUPATEN MINAHASA

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Mondong ini merupakan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi terhadap kebijakan bantuan langsung tunai UMKM terhadap Pengembangan Usaha Masyarakat di Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Di kecamatan Kawangkoan sendiri terdapat banyak sekali usaha mikro dan menengah seperti; rumah kopi, toko ole-ole, warung sembako, rumah makan dll. Semenjak adanya pandemi covid-19 pendapatan dari usaha-usaha tersebut mulai menurun bahkan ada yang sampai tutup usahanya, karena dampak pandemi itu sendiri yang memang sangat terasa terutama pada pelaku usaha mikro kecil. Itulah mengapa bantuan UMKM ini sangat di perlukan di masa pandemi saat ini, dengan bantuan tersebut pelaku usaha mikro kecil dan menengah boleh mengembangkan usahanya dan menjadikan modal untuk usaha itu. Peneliti menggunakan populasi di Kecamatan Kawangkoan dengan mengambil sampel

---

<sup>7</sup> Jumriana, J., Mone, A., & Arfah, S. R. (2023). RESPONSIVITAS APARAT DESA DALAM PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DI DESA TAENG KECAMATAN PALLANGGA KABUPATEN GOWA. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(2), 419-430.

sebanyak 30 orang. Pada penelitian ini, peneliti memakai Teknik Analisis Data dengan menggunakan teknik analisis data Regresi Linear Sederhana<sup>8</sup>.

#### 5. Implementasi Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) Bagi Masyarakat Miskin di Nagari Batang Arah Tapan

Penelitian yang dilakukan Kharisma Nur Azizah dkk ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Nagari Batang Arah Tapan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis implementasi program bantuan langsung tunai di Nagari Batang Arah Tapan. Penulis mengumpulkan berbagai data mengenai program BLT yang dilakukan melalui kajian pustaka dan wawancara dengan masyarakat dan aparat nagari setempat. Penetapan sampel dilakukan dengan menggunakan metode unit analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program bantuan langsung tunai bagi masyarakat miskin di Nagari Batang Arah Tapan telah terimplementasi dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai aspek pengukur, diantaranya adalah aspek standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, karakteristik badan pelaksana, dan disposisi implementor.

Penelitian ini dilakukan dengan Pendekatan kualitatif yang dilaksanakan di Nagari Batang Arah Tapan, Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan. Hasil penelitian ini dideskripsikan dengan menjelaskan variabel yang diteliti yaitu tentang Implementasi program bantuan langsung tunai (BLT) bagi masyarakat miskin di Nagari Batang Arah Tapan. Dengan sumber data dari informan yang terdiri dari: Ketua Asosiasi Pemerintah Nagari Batang Arah Tapan, Aparat Nagariterkait dan Masyarakat penerima bantuan langsung tunai (BLT), dengan teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, serta Telaah Dokumen. Data yang terkumpul dapat berupa data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dan dokumentasi dari orang-orang dan perilaku yang diamati peneliti yang berpengaruh dengan fokus

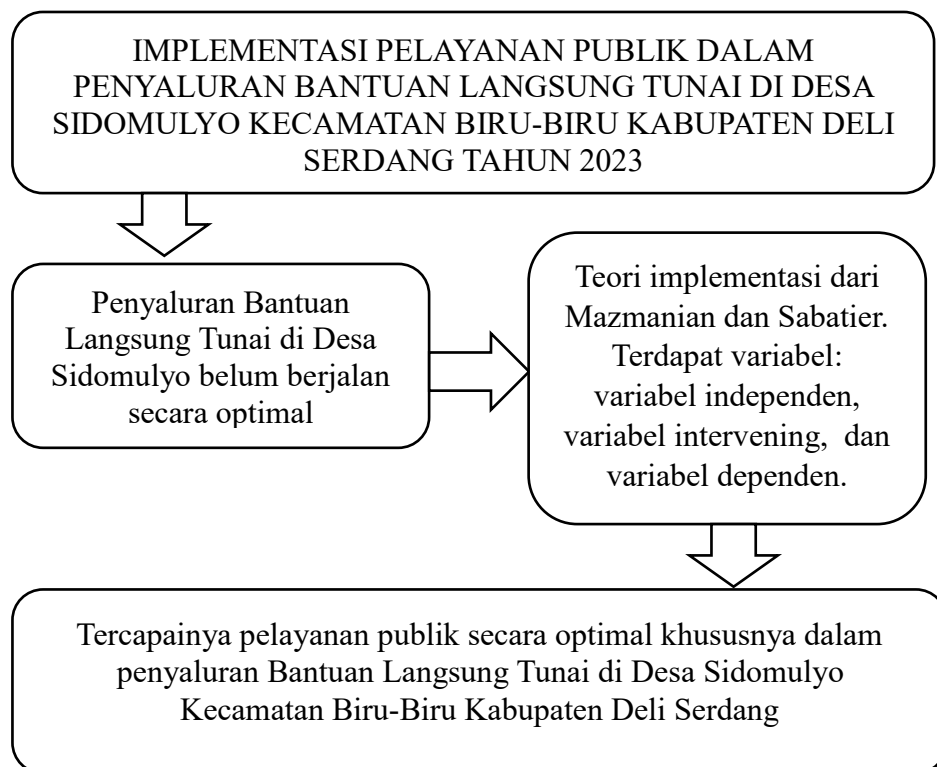
---

<sup>8</sup> MONDONG, A., TULUSAN, F., & PLANGITEN, N. (2022). Pengaruh Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai Umkm Terhadap Pengembangan Usaha Di Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).

penelitian. Instrumen pengumpulan berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman telaah dokumen. Pengolahan data dalam penelitian ini diperoleh data dari masing-masing objek untuk setiap focus yang diteliti.

### 2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang cara teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variable yang akan diteliti. Dengan demikian, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir**