

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT)

Ibnu Quainy Mizanullah^{1*}, Ginung Pratidina², Neng Virly Apriliyani³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Djuanda Bogor. Jl. Tol Ciawi No. 1 Kode Pos 16720.

*Korespondensi: Ibnu Quainy Mizanullah. Email: ibnuquainymizanullah@gmail.com

ABSTRAK

Program BLT merupakan salah satu program nasional pemerintah Indonesia yang dikelola oleh pemerintahan desa untuk diberikan pada masyarakat yang tidak mampu. Adapun dalam proses pelayanannya pemerintah desa bertanggung jawab penuh atas penentuan kriteria penerima BLT yang telah ditentukan walaupun pada kenyataannya ketercapaian tepat sasaran masih belum optimal dikarenakan adanya kesetaraan dalam factor social ekonomi yang cenderung sama sehingga terdapat kesulitan dalam penentuan penerima BLT dengan adanya keterbatasan anggaran. Oleh karena itu, dalam pelayanannya haruslah melaksanakan kualitas pelayanan yang prima. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis lebih lanjut terkait dengan kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT mempunyai nilai akhir rata-rata 3,75 dengan kriteria baik. Adapun penilaian tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* dan *emphaty* dengan skor nilai rata-rata 3,79 kriteria nilai baik dan dimensi dengan penilaian terendah terdapat pada dimensi *reliability* dengan skor nilai rata-rata 3,66 kriteria nilai baik.

Kata Kunci: BLT, Kualitas Pelayanan, Pemerintah Desa.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan pemerintah, baik di pusat maupun daerah. Dalam hal ini salah satu instansi yang bertanggung jawab melayani masyarakat adalah pemerintah daerah di tingkat desa. Salah satu tugas pemerintah desa adalah memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berbasis pada inovasi, dapat menghemat biaya, memudahkan dan lebih menarik perhatian masyarakat (Wahyudin, 2022). Selain itu, strategi perlu diterapkan untuk meningkatkan kualitas

layanan, karena strategi inovasi dapat berkontribusi melalui penawaran layanan seperti peralihan dari layanan manual ke online (Pratami at all., 2023)

Oleh karena itu, salah satu layanan kepada masyarakat adalah layanan program BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor bagi masyarakat miskin dan rentan yang mengalami kesulitan dalam kehidupan sehari-hari. kehidupan. tuntutan. Bagi masyarakat miskin dan rentan yang belum menerima bantuan program asuransi sosial maka tidak menerima bantuan tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa sebagai bagian dari upaya mengefektifkan penyaluran dana BLT-Desa, Pemerintah desa waru jaya parung yang meliputi profil warga desa berdasarkan usia, status kesehatan, pendidikan, kesehatan dan kecacatan, formulir kepala desa dan membagikan surat tugas kepada relawan. Mendata penerima BLT berdasarkan mengumpulkan data hasil pendataan dari Rt/Rw atau desa serta melakukan verifikasi dan tabulasi data. Serta validasi dan identifikasi hasil pendataan yang dipilih oleh kepala desa setempat pada rapat khusus desa dengan mengundang perwakilan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya yang terlibat dalam identifikasi potensi penerima manfaat dari Dana Desa BLT. Dengan demikian maka budaya organisasi dalam penyaluran BLT dapat dikatakan baik karena pada dasarnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui budaya organisasi (Sholehah, at al., 2023).

Namun demikian, hambatannya adalah kurangnya transparansi, yang menimbulkan kekhawatiran bahwa kekacauan dapat terjadi akibat distribusi bantuan yang tidak merata. Karena masyarakat Waru Jaya Parung pada umumnya miskin dan pendapatan rata-ratanya lebih rendah dari UMR sedangkan jumlah bantuan yang diberikan tidak sepenuhnya merata, karena jumlah penduduk miskin yang lebih banyak, ini berarti semua orang merasa berhak untuk mendapatkan bantuan ini. Sehingga dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada pelayanan/penyaluran dalam penyaluran BLT-Dana Desa Waru Jaya Parung.

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor.

Kualitas pelayanan khususnya pada tingkat pemerintahan haruslah dilaksanakan dengan baik sehingga dapat memengaruhi citra dari instansi itu sendiri, Seperti yang dikatakan Utami, et al (2019) kualitas pelayanan secara umum mendapat nilai 4,31 yang dinilai sangat baik. Kristina, et al (2018) menunjukkan bahwa meningkatnya kebutuhan masyarakat merupakan konsekuensi yang tidak dapat dielakkan dari semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat di berbagai bidang, khususnya di bidang jasa. Di sisi lain, menurut salah satu model pengelolaan pemerintah yaitu pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kualitas pelayanan menuju kepuasan masyarakat. Dinillah, et al., (2019) dijelaskan pelayanan e-KTP kurang maksimal dari segi kecepatan pencetakan.

METODE PENELITIAN

Agus Dwiyanto (2015) pelayanan publik dikatakan pelayanan oleh aparatur publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Ratmino & Winarsih (2006: 4) pelayanan publik menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di berbagai bidang, yaitu pusat, daerah, dan daerah. pemerintah. Sinambela, dkk (2011: 6) menetapkan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Metode penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengendalikan suatu fenomena, sehingga memudahkan peneliti dalam menemukan data yang obyektif. Populasi sasaran penelitian ini adalah penerima BLT dan pegawai Desa Waru Jaya Parung. Sampel akan diambil sebagai bagian dari kajian penerima BLT dan perangkat desa di kantor desa Waru Jaya Parung. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti

adalah teknik random sampling. Hal ini dilakukan karena masyarakat, khususnya penerima BLT di Desa Waru Jaya Parung yang ditemui peneliti dapat dijadikan sampel jika diperkirakan orang yang ditemuinya kebetulan memiliki bendera yang sesuai sebagai sumber data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dari tanggapan responden terhadap pernyataan atau indikator dari setiap item tentang kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut: 1). Tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikatornya adalah Fasilitas fisik, Perlengkapan prosedur pelayanan dan Penampilan petugas secara keseluruhan terhadap rekapitulasi dimensi Tangible dapat menunjukkan hasil yang baik yang dilihat dari nilai rata-rata dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah senilai 3,79. 2). Tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikatornya adalah Kesiapan dan kesiapan petugas serta Kecepatan petugas secara keseluruhan terhadap rekapitulasi dimensi Responsiveness dapat menunjukkan hasil yang baik yang dilihat dari nilai rata-rata dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah senilai 3,77. 3). Tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikatornya adalah Konsistensi kinerja dan Sifat dapat dipercaya secara keseluruhan terhadap rekapitulasi dimensi Reliability dapat menunjukkan hasil yang baik yang dilihat dari nilai rata-rata dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah senilai 3,66. 4). Tanggapan responden terhadap dimensi *emphat* dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikatornya adalah Akses petugas, Komunikasi petugas dan Kemampuan memahami penerima layanan secara keseluruhan terhadap rekapitulasi dimensi Emphat dapat menunjukkan hasil yang baik yang dilihat dari nilai rata-rata dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah senilai 3,79. 5). Tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* dapat dikelompokkan dengan berdasarkan indikator-indikator. Adapun indikatornya adalah Kompetensi petugas, Kesopanan petugas, Kredibilitas petugas dan Keamanan secara

keseluruhan terhadap rekapitulasi dimensi Assurance dapat menunjukkan hasil yang baik yang dilihat dari nilai rata-rata dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah senilai 3,78.

Berdasarkan kelima dimensi diatas yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty* dan *assurance* yang mengukur dalam operasionalisasi kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor yang dilaksanakan dengan baik. Adapun total nilai rata-rata dari kelima dimensi tersebut mempunyai nilai akhir rata-rata 3,75 dengan kriteria baik.

Analisis variable kualitas pelayanan dari kelima dimensi yang peneliti gunakan maka terdapat dimensi yang mempunyai skor nilai terendah dan scor nilai tertinggi dari dimensi-dimensi yang lainnya.

Skor nilai terendah dari dimensi-dimensi yang lainnya yaitu dimensi *reliability* dengan skor nilai rata-rata 3,66 kriteria nilai baik, dalam dimensi ini terdapat dua indikator dengan dua item pernyataan yang menunjukkan bahwa pada indikator konsistensi kerja terdapat petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit belit dan petugas memberikan pelayanan tepat waktu (jam buka maupun jam tutup) dan siap sedia ketika di butuhkan sehingga rata-rata responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan walaupun terdapat beberapa responden yang merasa tidak puas yang diakibatkan dari ketidak sabarannya dalam menerima BLT. Sedangkan pada indikator sifat dapat dipercaya terdapat kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi secara jelas dan akurat dalam penerima BLT sehingga rata-rata responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan tidak ada samasekali responden yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

Skor nilai tertinggi dari dimensi-dimensi lainnya yaitu dimensi *tangible* dan *emphaty* dengan skor nilai rata-rata 3,79 kriteria nilai baik. Dalam dimensi *tangible* terdapat tiga indikator dengan tiga item pernyataan yang menunjukkan bahwa pada indikator fasilitas fisik yang diukur dari lokasi Kantor Desa Waru Jaya Parung sangat strategis sehingga mudah dijangkau oleh Penerima BLT, indikator perlengkapan prosedur pelayanan yang diukur dengan adanya ketersediaan lahan parkir yang memadai dan adanya ruang tunggu/pelayanan pada Kantor Desa Waru Jaya Parung memadai, bersih, dan sejuk sehingga memberikan kenyamanan bagi Penerima BLT dan pada indikator penampilan

petugas menunjukkan bahwa petugas rapih, bersih dan wangi dalam melakukan pelayanan sehingga dapat melayani penerima BLT secara professional. Sedangkan dalam dimensi *emphaty* terdapat tiga indicator dengan tiga item pernyataan yang menunjukkan bahwa pada indicator akses petugas yang dapat diukur dengan adanya kemudahan Penerima BLT dalam menghubungi atau menemui petugas pelayanan sehingga jika ada keluhan dari masyarakat petugas dapat melayani dengan cepat, pada indikator komunikasi petugas yang dapat diukur dengan adanya petugas pelayanan menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah di pahami oleh pelanggan/ Penerima BLT sehingga masyarakat dapat mencerna dengan bai katas penyampaian informasi yang diberikan, dan pada indikator kemampuan memahami penerima layanan yang dapat diukur dengan adanya petugas pelayanan mampu memahami kebutuhan khusus bagi penerima BLT sehingga masyarakat penerima BLT tidak merasa kebingungan pada saat sampai di Kantor Desa untuk mengambil BLTnya.

KESIMPULAN

Penelitian pada variable kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor yang di dasarkan pada teori yang dikemukakan oleh Zeithhaml dan Berry (1990, 21-22) dalam Hardiansyah (2012, 46-47) yang terdapat lima dimensi diantaranya *tangible, responsiveness, reliability, emphaty* dan *assurance*. Adapun hasil rekapitulasi kelima dimensi dan analisis data yang berdasarkan pada penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan pegawai desa menunjukkan data Kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor mempunyai nilai akhir rata-rata 3,75 dengan kriteria baik. Dalam artian pemerintah Dsa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor dapat melaksanakan program BLT dengan baik yang dimana program berjalan dengan efektif dan efisien sehingga adanya kepuasan pelayanan bagi penerima BLT.

Dimensi dengan penilaian tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* dan *emphaty* dengan skor nilai rata-rata 3,79 kriteria nilai baik. Adapun dimensi dengan penilaian terendah terdapat pada dimensi *reliability* dengan skor nilai rata-rata 3,66 kriteria nilai baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam

penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor sudah berjalan dengan baik dan efektif sehingga dapat memberikan kepuasan pelayanan pada penerima BLT.

Implikasi kualitas pelayanan dalam program BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor dapat dikatakan adanya pelayanan yang sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Berry (1990, 21-22) dalam Hardiansyah (2012, 46-47) sehingga dalam implementasinya sudah menciptakan dan menjalankan program dengan baik secara maksimal untuk menciptakan keamanan, kenyamanan, keefektifan dan efisien dalam menjalankan program BLT. Penyediaan suatu program yang baik sangatlah penting karena untuk menciptakan pelayanan prima yang merupakan sebuah keharusan untuk diwujudkan oleh pemerintah. Oleh karena itu dengan adanya program dana BLT dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang mendapatkan sehingga dapat menjaga keberlangsungan kehidupannya. Selain itu, dalam penyalurannya tentu pemerintah desa harus memperhatikan kriteria penentuan dengan sangat teliti sehingga terdapatnya kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT.

Saran

Berdasarkan Pembahasan dan hasil penelitian serta pandangan peneliti ketika berada di lokasi penelitian maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan yaitu 1). Pihak pemerintah desa diharapkan segera melaksanakan koordinasi dengan pimpinan pusat terkait dengan adanya keterbatasan anggaran sedangkan banyaknya masyarakat yang memenuhi kriteria yang berhak untuk mendapatkan dana BLT. 2). Diharapkan pemerintah desa melakukan pendataan masyarakat tidak mampu secara social ekonomi secara berkala pada setiap ke RWan sehingga dapat menghasilkan data yang akurat dalam menentukan penerima BLT.

REFERENSI

- Dinillah, Kunco, Denny Hermawan, and R. Akhmad Munjin. "Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor." *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik* 2.1 (2019): 9-14.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.

- Kristina, Lulu, Rita Rahmawati, and Euis Salbiah. "Peningkatan kualitas pelayanan IMB dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bogor diwilayah Kecamatan Bogor Timur." *Jurnal Governansi* 4.1 (2018): 33-44.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pratami, M., Ranbilal, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *KARIMAH TAUHID*, 2(1), 60-75.
- Rangan, G. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat*, 8(2), 507-520.
- Sholehah, A. Z., Susanto, C. Z., Qotrunada, R., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). PERAN BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK. *KARIMAH TAUHID*, 2(1), 352–359.
<https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i1.8027>
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, 6(2).
- Wahyudin, C. (2022). Implementation Of Online Annual Motor Vehicle Tax Payment Services In The Cibadak Samsat Area, Sukabumi Regency. *Journal of Multidisciplinary Science*, 1(2), 64-70.