

**TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYALURAN
BANTUAN COVID 19 DI KANTOR LURAH DEMBE JAYA**

OLEH:
SINTHIA AYU ISMAIL
S2118025

SKRIPSI
DIAJUKAN SEBAGAI PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO



PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENYALURAN BANTUAN COVID 19 DI KANTOR
LURAH DEMBE JAYA**

Oleh :

SINTHIA AYU ISMAIL

NIM : S2118025

SKRIPSI

Guna memenuhi salah satu syarat ujian
Dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Dan telah dietujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal
Gorontalo.....2023

PEMBIMBING I



Dr. Moch. Sakir, S.Sos, S.I.Pem M.Si

NIDN : 0913027101

PEMBIMBING II



Hasan Bau, SE, M.Si

NIDN : 0911038704

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Universitas Ichsan Gorontalo



Purwanto, S.IP, M.Si

NIDN : 09260966601

HALAMAN PERSETUJUAN


**TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENYALURAN BANTUAN COVID 19 DI KANTOR LURAH
DEMBE JAYA**

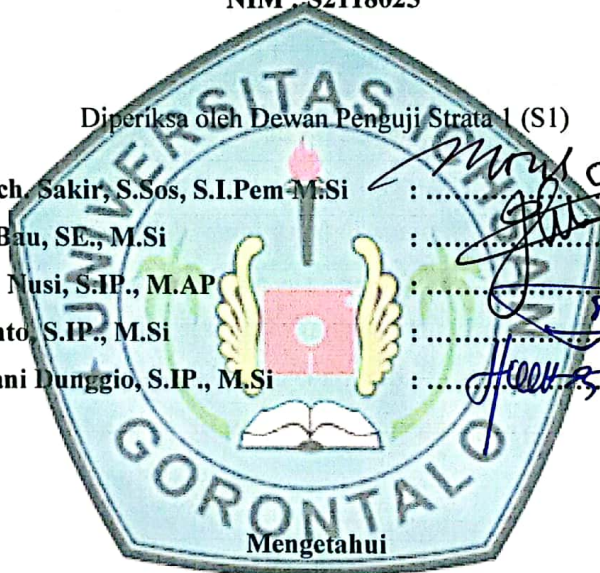
Oleh :

SINTHIA AYU ISMAIL

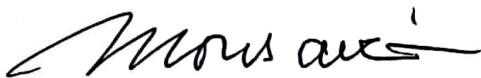
NIM : S2118025

Diperiksa oleh Dewan Penguji Strata 1 (S1)

- | | | |
|---|---------|--|
| 1. Dr. Moch. Sakir, S.Sos, S.I.Pem M.Si | : |  |
| 2. Hasan Bau, SE., M.Si | : |  |
| 3. Marten Nusi, S.IP., M.AP | : |  |
| 4. Purwanto, S.IP., M.Si | : |  |
| 5. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si | : |  |



**Dekan Fakultas
Ilmu Sosial Ilmu Politik**



Dr. Moch. Sakir, S.Sos, S.I.Pem M.Si
NIDN : 0913027101

**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**



Purwanto, S.IP, M.Si
NIDN : 09260966601

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Sinthia Ayu Ismail

NIM : S2118025

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan tim pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Gorontalo,

Maret 2023



Sinthia Ayu Ismail
NIM: S2118025

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dilarang melakukan perbuatan keji, mungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” (QS. An-Nahl : 90)

“Ilmu tidak diperoleh dari jasad yang santai”

(Sinthia Ayu Ismail)

“Ilmu yang dipelajari saat masih muda, akan melekat seperti seorang yang memahat batu”

(Sinthia Ayu Ismail)

Skripsi ini saya persembahkan untuk mama dan papa yang tak kenal lelah dalam mendidik dan merawatku sedari ku kecil. Mama papa namamu tak pernah luput dalam do'aku setiap harinya. Terima kasih atas segala dukungan serta do'a kalian yang tak pernah putus untukku, semoga Allah membalas semua lelah letih kalian dengan syurga tertinggi syurga firdaus.

ABSTRAK

SINTHIA AYU ISMAIL. S2118025. TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYALURAN BANTUAN COVID 19 DI KANTOR LURAH DEMBE JAYA

Transparansi menjadi salah satu indikator yang sangat penting yang digunakan dalam mengukur keterbukaan segala informasi dari suatu instansi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur transparansi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan covid 19 di kantor lurah Dembe Jaya dengan menggunakan teori Dwiyanto, tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik, kemudahan pemahaman peraturan dan prosedur oleh penerima maupun stakeholder lainnya, kemudahan memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik yang diukur dari cepatnya waktu pelayanan, biaya dan waktu belum sepenuhnya berjalan dengan baik khususnya dalam segi waktu yang cenderung lama sehingga membuat proses penyaluran bantuan tidak sesuai dengan yang tertera di undangan. kemudahan pemahaman peraturan dan prosedur oleh penerima dan stakeholder lainnya sudah berjalan dengan baik ditandai dengan patuhnya masyarakat dengan peraturan maupun prosedur yang sudah dijelaskan oleh pihak terkait, kemudahan memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan publik sudah dikatakan baik karena masyarakat memperoleh informasi yang jelas dari pihak terkait dalam proses penyaluran bantuan sosial.

Kata kunci: transparansi, penyaluran bansos, Covid 19

ABSTRACT

SINTHIA AYU ISMAIL, S2118025. THE PUBLIC SERVICE TRANSPARENCY IN THE COVID-19 ASSISTANCE DISTRIBUTION AT THE DEMBE JAYA URBAN VILLAGE OFFICE

Transparency is one of the most important indicators used to measure the openness of an institution's information. This study aims to measure the public service transparency in the Covid-19 assistance distribution at the Dembe Jaya Urban Village Office using Dwiyanto's theory, consisting of the level of openness in the public service process, easiness of understanding of rules and procedures by recipients and other stakeholders, and accessibility of obtaining information on service delivery. The results indicate that the level of openness in the public service process as measured by the speed of service time, cost, and time has not fully run well, especially in terms of time which tends to be long, making the process of distributing the assistances not following what is stated in the procedural invitation. The easiness of understanding of rules and procedures by recipients and other stakeholders has gone well, implied by the compliance of the community with the rules and procedures that have been explained by related parties. The accessibility of obtaining information on public service delivery has been said to be good because the community gets clear information from related parties in the process of distributing social assistance.

Keywords: transparency, social assistance distribution, Covid 19

DAFTAR ISI

Halaman judul.....	i
Halaman pengesahan pembimbing	ii
Halaman persetujuan	iii
Pernyataan	iv
Moto dan Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
Daftar Isi	vii
Kata Pengantar	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar dan Prinsip Good Governance	6
2.2 Konsep Transparansi Pelayanan Publik	10
2.3 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.4 Konsep Bantuan Sosial.....	21
2.5 Hasil penelitian terdahulu.....	23
2.6 Kerangka berpikir.....	27

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	28
3.2 Desain penelitian	28
3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Lokasi Penelitian	30
3.5 Informan	30
3.6 Sumber Data	30

3.7	Teknik Pengumpulan Data	31
3.8	Teknik Analisis Data	31
3.9	Keabsahan Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran umum lokasi penelitian.....	36
4.2.	Hasil Penelitian	46
4.2.1	Keterbukaan dalam proses pelayanan publik.....	46
4.2.2	Kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan oleh penerima pelayanan maupun stakeholder	49
4.2.3	Kemudahan memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik	51
4.3	Pembahasan	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “transparansi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan covid 19 di kantor lurah dembe jaya” dengan tepat waktu.

Tujuan penyusunan skripsi ini tidak lain untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana, penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis sangat terbuka dengan saran yang membangun yang disampaikan oleh dosen maupun teman-teman.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Papa, mama, kakak dan adik yang selalu mendoakan, memberi dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini dan juga semua pihak yang telah mendukung penulis baik moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Gaffar La Cokke, M,Si selaku rector Universitas Ichsan Gorontalo
2. Bapak Dr.Mochamad Sakir,S.Sos, M.Si selaku dekan fakultas Ilmu sosial Ilmu Politik
3. Bapak Purwanto, S.IP, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan

4. Bapak Dr.Mochamad Sakir,S.Sos, S. I.Pem, M.Si selaku pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Hasan Bau, SE, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan koreksi dan masukan pada saat penyusunan skripsi ini
6. Dan juga untuk diriku sendiri yang sudah berjuang sejauh ini

Tanpa diriku dan kalian semua penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan pihak-pihak yang akan melakukan penelitian yang sama.

Gorontalo, 2023

Penulis

SINTHIA AYU ISMAIL

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 latar belakang

Masyarakat adalah sekumpulan orang yang hidup berkelompok yang memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda satu sama lain, dengan adanya kebutuhan serta keinginan yang ingin mereka capai inilah maka mereka membutuhkan orang lain untuk ikut andil dalam mewujudkannya, Salah satu bentuk upaya untuk memenuhinya ialah dengan pelayanan.

Dalam era desentralisasi dipercaya dapat mempermudah masyarakat suatu Negara untuk mendapatkan pelayanan yang memadai serta ikut mengawasi kerja dari para aparat pemerintah, contoh pelayanan di antaranya adalah pelayanan kesehatan, pendidikan dan pengurusan surat-surat penting serta bantuan-bantuan lainnya di kantor pemerintahan atau instansi yang terkait. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka dengan ini aparat birokrat yang tak lain adalah pemberi pelayanan tak boleh pandang bulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam masa pandemi covid 19 yang sudah berlangsung selama 2 tahun ini memberikan berbagai dampak negatif baik sosial, ekonomi (pariwisata, pekerjaan individu) serta psikis bagi masyarakat khususnya masyarakat Negara Indonesia, dari situasi ini pemerintah sebagai sebuah organisasi yang memiliki kewenangan yang besar dalam mengatur masyarakatnya memberikan berbagai macam bantuan untuk membantu masyarakat indonesia yang sulit dalam memenuhi kebutuhan

pangannya karena terjadi PHK(pemutusan hak kerja) sehingga pendapatan berkurang dan membuat mereka sulit dalam memenuhi kebutuhan.

Dengan adanya bantuan yang disalurkan oleh pemerintah baik berupa bantuan tunai dan non-tunai (pangan) diharapkan dapat membangkitkan kembali semangat masyarakat untuk meningkatkan perekonomiannya di kala pandemi yang sedang mewabah. Dan hal utama yang dilakukan sebelum disalurkan bantuan dari pemerintah yakni mempersiapkan data masyarakat yang layak menerima bantuan dilihat dari sumber pendapatannya, jumlah tanggungan serta hal-hal lain yang mendukung tersalurkannya bantuan dari pemerintah, dengan ini para aparat pemerintah harus transparansi dalam mencatat masyarakat yang layak mendapatkan bantuan. Tujuan dari transparansi ini tidak lain adalah untuk membangun rasa percaya antara masyarakat dengan pemerintah yang memiliki informasi-informasi yang akurat bagi masyarakat yang membutuhkan.

Transparansi adalah salah satu prinsip yang mendukung berjalannya “Good governance” atau tata pemerintahan yang baik. Dalam buku berjudul “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik” karya Agus Dwiyanto (2017:3) Menyatakan bahwa dalam melihat nilai-nilai yang mencirikan good governance salah satunya yaitu melalui pelayanan publik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ade Nurfianti dalam skripsinya yang berjudul transparansi pengelolaan bantuan langsung tunai (BLT) covid 19 Di Desa Patani Kabupaten Takalar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dari hasil penelitian memiliki objek yang sama yakni masyarakat terdampak covid 19 yang tidak mampu secara ekonomi, dari hasil penelitiannya

menyatakan bahwa transparansi penyaluran bantuan yang dilakukan di desa Patani sudah terbilang baik karena diukur dari indikator yang dikemukakan oleh Kristianten (2006) yakni kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Semua indikator tersebut sudah terpenuhi secara faktual sehingga transparansi pengelolaan BLT di desa Patani dikatakan sudah cukup transparan. Adapun faktor pendukung terlaksananya transparansi dalam penyaluran bantuan ini yakni adanya kerja sama antara pemerintah desa dan masyarakat penerima bantuan mulai dari pelengkapan dokumen dan waktu kedatangan yang sudah ditetapkan.

Dilihat dari hasil penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa agar transparansi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat berjalan dengan baik maka apapun yang dilakukan oleh pemerintah harus sesuai dengan peraturan yang berlaku agar semua yang terlibat tidak merasa dibohongi atau dirugikan sehingga public trust atau kepercayaan publik kepada pihak pemerintah akan tetap terpelihara dengan baik.

Kecamatan kota utara adalah salah satu kecamatan di Provinsi Gorontalo yang memiliki luas 16,71 km² yakni terluas dari 4 kecamatan lain, memiliki 6 keluarahan di antaranya kelurahan Dembe II, Dembe Jaya, Dulomo Selatan, Dulomo Utara, Wongkaditi Barat, dan Wongkaditi Timur. Dan yang menjadi tempat penelitian penulis yakni kantor lurah Dembe Jaya yang mana penulis merupakan salah satu warga di kelurahan tersebut. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat dembe jaya maka permasalahan yang terjadi

di kelurahan dembe jaya yakni mulai dari pemberian bantuan yang diduga belum tepat tepat sasaran, kepengurusan hal-hal yang memakan waktu lama, adanya data yang belum ter-update.

Dari pernyataan di atas maka masyarakat yang melek dengan seluk beluk pemerintahan akan bisa menilai apakah praktik pemerintahan yang dijalankan sudah sesuai dengan prinsip good governance atau tidak. Maka dari latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYALURAN BANTUAN COVID 19 KANTOR LURAH DEMBE JAYA”

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang ada maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana transparansi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan covid 19 di kantor Lurah dembe jaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai peneliti, yaitu:

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana transparansi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan covid 19 di kantor Lurah Dembe Jaya

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan terkait dengan teori yang membahas tentang transparansi pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang meneliti tentang transparansi pelayanan publik

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan perbandingan/referensi/ acuan dalam pemberian pelayanan di kantor Pemerintahan maupun sektor lain yang menyediakan pelayanan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar dan Prinsip Good Governance

2.2.1 Pengertian Good Governance

Pada hakikatnya adalah kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dilaksanakan atas dasar kepentingan rakyat dan norma-norma yang berlaku dengan tujuan untuk mewujudkan cita-cita Negara (Sadijono,2007)

Pendapat lain mengemukakan Good Governance yakni cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber daya dalam pembangunan (IAN and BPKP, 2000). Dari beberapa pengertian Good Governance di atas dapat disimpulkan bahwa good governance adalah kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan kepentingan rakyat serta norma-norma yang berlaku untuk mengelola sumber daya pembangunan agar cita-cita Negara dapat terwujud

Good governance yang memiliki arti tata kelola pemerintahan bukan berarti hanya pemerintahan saja yang berkuasa sepenuhnya mengatur tetapi didukung juga oleh 2 aktor lain yang tak kalah penting yakni sektor swasta dan masyarakat, sehingga ketika kita belajar tentang good governance maka sama saja kita belajar tentang integrasi dan interaksi antara ketiga aktor tersebut. Sehingga ketika semua pihak semakin paham tentang makna good governance yang sebenarnya maka akan semakin maksimal pula potensi dari ketiga aktor tersebut dalam mewujudkan visi misi dari good governance.

Prinsip good governance dalam peraturan pemerintah nomor 101 Tahun 2000 terdiri dari:

- a. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dari penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam segala aspek
- b. Akuntabilitas, meningkatkan pertanggungjawaban para penyelenggara pemerintahan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat
- c. Transparansi, adanya keterbukaan informasi dan kemudahan untuk memperolehnya dengan tujuan untuk membangun kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah
- d. Pelayanan prima, pelayanan publik yang mencakup prosedur yang jelas, tarif, waktu, kemudahan akses, sarana dan prasarana yang memadai serta pelayanan yang disiplin dan ramah
- e. Demokrasi dan partisipasi, mendorong masyarakat untuk mempergunakan hak berpendapat mereka dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat
- f. Efisiensi dan efektivitas, menjamin agar masyarakat memperoleh pelayanan yang baik melalui sumber daya yang tersedia dan bertanggung jawab
- g. Supremasi hukum serta diterima oleh masyarakat, hukum yang adil pada semua pihak tanpa ada pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai dalam masyarakat

Menurut Bintoto Tjokroamodjojo menjelaskan tentang pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah sebagai berikut:

1. *Akuntabilitas*, adalah memberikan pertanggungjawaban atas kinerja penyelenggara pelayanan suatu organisasi kepada publik yang mana rakyat memiliki hak untuk menggugat penyelenggara pelayanan apabila mereka melakukan kesalahan
2. *Transparansi*, yakni semua kegiatan yang dilaksanakan secara transparansi mulai dari seleksi jabatan berdasarkan fit and proper test, tender pelanggan serta pemberian izin
3. *Keterbukaan*, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan perbaikan melalui saran dan kritik
4. *Berdasarkan hukum*, organisasi dan badan usaha, keputusan serta kebijakan pemerintahan yang menyangkut kepentingan publik dilakukan atas dasar hukum. Jaminan kepastian hukum serta rasa keadilan masyarakat dalam setiap kebijakan publik dan penyelesaian konflik harus berdasarkan hukum
5. *Jaminan fairness*, yakni kesetaraan yang harus dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dan perusahaan kepada pelanggan

2.2.2 Permasalahan Pelaksanaan Good Governance

1. Kurang responsif dan kurang mau mendengarkan keluhan/saran masyarakat. Hampir terjadi di hampir semua unsur pelayanan, aspirasi, keluhan maupun harapan masyarakat terhadap pelayanan publik seringkali lambat ditanggapi bahkan sering diabaikan sehingga pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

2. Kurang informatif. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat bahkan secara lambat atau bahkan tidak tersampaikan sehingga masyarakat buta akan informasi dan bertanya-tanya tentang bagaimana prosedur maupun cara yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan
3. Kurang accessible. Ada banyak daerah yang belum bisa mengakses pelayanan hanya karena letaknya jauh dari jangkauan masyarakat, hal ini biasa sering terjadi di desa maupun daerah-daerah terbelakang lainnya
4. Kurang koordinasi. Terdapat berbagai unit pelayanan yang saling terkait tapi kurang dalam berkoordinasi sehingga sering terjadi tumpang tindih/pertentangan kebijakan antara satu instansi dengan instansi lainnya
5. Terlalu birokratis. Pelayanan khususnya dalam pelayanan perizinan yang terdiri dari berbagai level sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang begitu lama

Jika dilihat dari segi sumber daya manusia permasalahan utama terkait dengan profesionalisme, empati, kompetensi dan etika tetapi terdapat juga anggapan bahwa masalah sistem kompensasi merupakan unsur yang juga harus dipertimbangkan, Sedangkan dari segi kelembagaan terletak pada hirarki yang begitu panjang sehingga menjadikan pelayanan cenderung berbelit-belit, tidak jarang juga melaksanakan 2 fungsi yang berbeda sekaligus yakni fungsi

pengaturan dan fungsi penyelenggaraan sehingga menyebabkan tidak efisiennya pelayanan publik.

Selama permasalahan dalam pelayanan publik masih menjadi jurang yang dalam bagi masyarakat maka selama itu juga pelaksanaan good governance tidak akan berjalan dengan baik sedangkan masyarakat merupakan salah satu pilar dari tiga pilar yang mendukung pelaksanaan good governance, ketiga pilar itu di antaranya adalah Negara/pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

2.2 Konsep Transparansi Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip dalam Good Governance yang sangat penting dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik, dengan adanya transparansi maka partisipasi masyarakat dalam mengawasi pemerintah pun akan lebih mudah. Patologi dalam sektor pemerintahan sering terjadi dan telah membudaya sehingga mengharuskan masyarakat untuk menjaga hak-hak mereka yang dipegang oleh pemerintah.

Ada beberapa pengertian transparansi yang digunakan secara umum salah satunya transparansi yang didefinisikan oleh United Nation Development Program (UNDP) yang menyatakan bahwa suatu sistem informasi yang sudah lebih dulu dikembangkan sehingga informasi tentang pelayanan publik dapat mudah diakses oleh masyarakat.

Pengertian transparansi sendiri yang secara umum kita ketahui yakni adanya kemudahan yang diperoleh oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan

publik. Menurut Mustopa Didjaja (2003:261) transparansi adalah keterbukaan dalam hal pembuatan kebijakan oleh pemerintah sehingga dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi juga dapat meningkatkan akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari pemegang otoritas sehingga kontrol masyarakat terhadap mereka bisa berjalan dengan efektif.

Menurut Adriyanto (2007) transparansi adalah keterbukaan sungguh-sungguh, keseluruhan dan memberikan kesempatan bagi seluruh masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengelolaan sumber daya publik.

Menurut standar akuntansi pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005, Transparansi adalah memberikan informasi keuangan terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan masyarakat bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayanya dan ketaatannya pada undang-undang.

2.2.2 Indikator Transparansi

Untuk dapat mengukur seberapa jauh transparansi dalam pelayanan publik, dapat dilihat dari beberapa indikator transparansi (Dwiyanto, 2014) yakni sebagai berikut:

1. Tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik

Dimana dalam mengukur keterbukaan proses pelayanan publik dapat dilihat dari cepatnya waktu pelayanan, biaya dan syarat yang tertera secara jelas sehingga pelayanan dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebagai

mahluk yang produktif semua orang tentunya memiliki pekerjaan masing-masing yang tak kalah pentingnya. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu bukan satu-satunya hal yang mengukur bahwa pelayanan tersebut memiliki transparansi yang tinggi tetapi juga sebagai pengukur kreativitas dan kecerdasan dari aparat pemerintah.

2. Kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan oleh penerima pelayanan maupun stakeholder lainnya

Dan cara lain untuk menilai apakah pelayanan publik telah memiliki transparansi yang tinggi yakni melalui prosedur serta syarat yang telah ditetapkan, apakah prosedur dan syarat tersebut bersifat rasional, simple atau sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Rasional, sederhana dan mudah dipahami dalam artian secara bahasa dan alur pelayanan dapat dicerna oleh semua lapisan masyarakat.

3. Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik

Untuk menilai mudahnya memperoleh informasi yakni melalui adanya pemajangan informasi pelayanan. Menurut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk teknik transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, 2004) menyatakan bahwa semua instansi wajib mempublikasikan semua informasi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat baik melalui media cetak, elektronik, gambar maupun mensosialisasikan langsung pada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kemudahan memperoleh informasi juga akan membuat aparat pemerintah dan masyarakat sama-sama mengetahui hak dan kewajiban masing-masing agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pelayanan.

2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan adalah hal, cara atau hasil dari melayani sedangkan melayani adalah membantu seseorang terhadap apa-apa yang diperlukannya.

Menurut Inu Kencana pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah bagi tiap-tiap manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan walau hasilnya tidak terikat secara fisik pada satu produk.

Dalam keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Transparansi pelayanan publik adalah suatu keterbukaan data dan informasi baik dari program, kebijakan serta kegiatan aparatur pemerintah atau penyedia pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dan diperoleh secara mudah oleh masyarakat sehingga masyarakat secara jelas dapat memilih pelayanan apa-apa saja yang dibutuhkan.

2.3.1 Tujuan Pelayanan Publik

Telah disebutkan di atas yang menjadi tujuan dari pemberian pelayanan publik yakni untuk memenuhi apa-apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat umum. Dalam buku proses legislatif yang ditulis oleh Inu Kencana Syafii merinci beberapa tujuan dari pelayanan publik diantaranya;

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya
2. Pengguna pelayanan diperlakukan seperti konsumen
3. Berusaha memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan, apa saja yang diinginkan mereka
4. Memberikan penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
5. Menyediakan beberapa cara lain, apabila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain

1.3.2 Asas Pelayanan Publik

Salah satu tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik yakni agar kebutuhan masyarakat dengan produk berupa barang, jasa dan pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara tepat sehingga dapat mencapai kepuasan masyarakat akan kebutuhan tersebut. Maka untuk mencapai itu diperlukan kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat sehingga prinsip dan asas dalam memberikan pelayanan sangatlah penting.

Untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, Asas-asas pelayanan publik tersebut disusun sebagai berikut :

1. Kepentingan umum

Pelayanan publik harus mampu mewujudkan kepentingan umum, nilai-nilai kemanusiaan dan mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif, demokratis serta berkeadilan dalam memberikan pelayanan publik

2. Kepastian hukum

Ada aturan batasan yang tertulis jelas tentang hak, kewajiban dan kewenangan pelaksanaan pelayanan publik oleh Negara kepada penyelenggara maupun penerima pelayanan dengan maksud untuk melindungi kepentingan masyarakat

3. Kesamaan hak

Dalam menggunakan pelayanan publik baik masyarakat biasa, yang memiliki jabatan, keluarga pejabat, masyarakat yang beruntung secara ekonomi maupun masyarakat yang kurang beruntung dalam ekonomi berhak mendapatkan persamaan hak dalam menikmati pelayanan publik tanpa pandang bulu

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Selain mempunyai hak, masyarakat juga memiliki kewajiban. Bukan hanya sebatas membeli dan membayar produk atau jasa yang dibeli atau diterima tapi masyarakat juga berkewajiban untuk mematuhi peraturan perundang-undangan seperti membayar pajak dan lain-lain

5. Profesionalitas

Permasalahan yang sering muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah aparat yang tidak kompeten dalam memberikan pelayanan sehingga

akan berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah orang-orang yang profesional dalam pelayanan, mendengarkan dan menerima keluhan masyarakat terkait pelayanan publik. Untuk menjadi penyelenggara pelayanan yang professional maka para aparat harus memiliki pengetahuan yang jauh lebih luas tentang pelayanan yang bisa diwujudkan dalam pengembangan sumber daya manusia

6. Partisipatif

Penyelenggara pelayanan harus melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasil dari pelayanan yang diberikan. Adanya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, partisipasi dalam pengaduan dapat disampaikan dalam bentuk laporan baik langsung ataupun melalui media massa dan media elektronik kepada penyedia pelayanan

7. Tidak diskriminatif

Penyelenggara atau penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan harus adil tanpa membedakan agama, suku, ras, budaya, golongan, jenis kelamin dan lain sebagainya

8. Keterbukaan

Masyarakat bisa dengan mudah memperoleh informasi terkait tata cara pelayanan, persyaratan, biaya, waktu pengurusan, prosedur, unit penanggungjawab dan penyelesaian. Semua informasi terkait penyelenggara

pelayanan dapat diperoleh melalui media maupun secara langsung dari penyedia layanan.

9. Akuntabilitas

Penyedia pelayanan harus mengutamakan ketaatan pada konstitusi, nilai politik, standar professional dan kepentingan masyarakat, penyedia layanan harus mempertanggungjawabkan kinerjanya baik secara etika, prinsip demokrasi dan kepentingan publik.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Masyarakat kelompok rentan harus mendapatkan perhatian khusus dari penyedia pelayanan seperti bumil/busui, anak-anak, lansia, penyandang disabilitas sehingga mereka merasa memiliki perlakuan yang sama adilnya dengan kelompok yang normal

11. Ketepatan waktu

Pelayanan publik harus dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu sesuai ketentuan agar kepercayaan dan kepuasan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan semakin meningkat

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Pelayanan publik haruslah tidak mengulur waktu, mudah dilaksanakan dan memiliki biaya yang terjangkau. Banyak jenis pelayanan publik yang tidak menarik biaya atau gratis ada juga yang membayar tetapi sudah diatur berdasarkan dasar hukum yang jelas.

Dalam buku “Reformasi pelayanan publik” karya Lijan Poltak Sinambela mengemukakan ada 7 hal yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan yang paling signifikan diterapkan dalam pemerintahan, yakni:

1. *Function*, kinerja primer yang dituntut
2. *Conformance*, pemenuhan persyaratan yang mengakibatkan kepuasan
3. *Reliability*, kepercayaan terhadap kemampuan seseorang
4. *Serviceability*, kemampuan untuk melakukan perbaikan
5. Adanya *assurance* yang terkait dengan hal-hal yang dapat dipercaya dari para staf

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Dalam buku budaya organisasi, standar didefinisikan sebagai spesifikasi teknis yang dibakukan, ditata berdasarkan konsensus pihak terkait dengan memperhatikan syarat-syarat yang telah ditentukan guna memperoleh manfaat sebesar-besarnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang komponen standar pelayanan sebagai berikut:

- a. Dasar hukum. yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan yakni peraturan perundang-undangan
- b. Persyaratan. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk menerima pelayanan baik yang mencakup teknis maupun administratif
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur. Tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan

- d. Jangka waktu penyelesaian. Waktu yang diperlukan dalam penyelesaian dari setiap jenis pelayanan
- e. Biaya. Ongkos yang ditetapkan kepada penerima pelayanan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat
- f. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima
- g. Sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang tersedia termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan
- h. Kompetensi pelaksana. Penyelenggara pelayanan harus memiliki pengetahuan, pengalaman, keterampilan serta keahlian yang dibutuhkan
- i. Pengawasan internal. Pengendalian yang dilakukan langsung oleh pimpinan pelaksana
- j. Pengaduan, saran dan masukan. Terkait tata cara untuk melakukan pengaduan dan menyampaikan pendapat masyarakat terkait pelayanan
- k. Jumlah pelaksana. Pelaksana sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan
- l. Jaminan pelayanan. Memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan untuk memberikan rasa aman, bebas dari keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana. Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh kegiatan pelayanan berjalan sesuai standar

Dalam Sinambela (2010:6) untuk mencapai kepuasan maka dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dimengerti dan diakses oleh semua pihak
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan konstitusi yang berlaku
3. Kondisional, memberikan pelayanan sesuai kondisi dan prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, memperhatikan kebutuhan dan harapan dari masyarakat dalam pelayanan publik bisa mendorong partisipasi masyarakat
5. Kesamaan hak, tidak ada pembedaan dalam memberikan pelayanan baik dari suku,ras,agama,status sosial
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, terkandung unsur keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh pemberi maupun penerima

Adapun penentuan standar-standar pelayanan ini bertujuan untuk mencapai sistem pelayanan yang berkualitas. Organisasi swasta yang mendominasi Negara maju melihat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu unsur yang sangat penting dan harus ditingkatkan terus-menerus demi kemajuan dan kelancaran siklus perekonomian mereka. *Total quality management* (TQM) sebagai pemacu kesadaran akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, TQM lahir dari organisasi bisnis yang berorientasi pada profit tetapi tidak menutup kemungkinan untuk bisa diterapkan dalam organisasi pemerintahan. Beberapa aturan TQM yang bisa dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah yakni:

1. Kualitas adalah dengan memberikan pelayanan terbaik oleh setiap orang dalam sebuah organisasi
2. Kualitas lahir tidak dari hasil pemeriksaan atau inspeksi tetapi dari prevent atau pencegahan
3. Kualitas menuntut teamwork dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai keberhasilan
4. Kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan, karena tindakan cepat perlu ditempuh ketika diperlukan perubahan baik dalam sistem maupun prosedur

Sistem *total quality management* dapat menjadi efektif dan tidak efektif tergantung dari dikembangkan atau tidaknya budaya kualitas. Budaya yang dimiliki oleh perusahaan/organisasi bisa menjadi penyebab kegagalan dari diterapkannya *total quality management* (Dean dan Evans, 1994)

2.4 Konsep Bantuan Sosial

2.4.1 Pengertian bantuan sosial

Pengertian bantuan sosial dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2019 yakni bantuan yang diberikan kepada seseorang, keluarga atau masyarakat miskin, tidak mampu/rentan terhadap resiko sosial baik berupa uang, barang, atau jasa.

Selama pandemi covid 19 berlangsung di Indonesia telah banyak bantuan-bantuan sosial yang telah disalurkan oleh pemerintah maupun organisasi masyarakat yang memiliki kewenangan dan kepedulian yang besar dalam membantu masyarakat yang membutuhkan.

2.4.2 Sifat bantuan sosial

Selain bentuk ada juga sifat dari bantuan sosial .yang juga mengkategorikan masyarakat yang layak dalam menerima bantuan baik sementara maupun terus-menerus

Sifat bantuan sosial :

1. Sementara, bantuan sosial yang tidak harus diberikan setiap tahun anggaran dan bantuan tersebut sewaktu-waktu dapat dihentikan ketika penerima bantuan sudah tidak termasuk dalam kategori penerima bantuan sosial
2. Berkelanjutan, yakni bantuan yang diberikan secara terus-menerus untuk mengembangkan kemandirian sehingga diharapkan dapat mempertahankan taraf kesejahteraan sosial.

2.5 Hasil penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ade Nurfianti dalam skripsinya yang berjudul transparansi pengelolaan bantuan langsung tunai (BLT) covid 19 Di Desa Patani Kabupaten Takalar. Penelitian dilakukan pada tahun 2021, Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa transparansi penyaluran bantuan yang dilakukan di desa Patani sudah terbilang baik karena diukur dari indikator yang dikemukakan oleh Kristianten (2006) yakni kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Semua indikator tersebut sudah terpenuhi secara faktual sehingga transparansi pengelolaan BLT di desa Patani dikatakan sudah cukup transparan. Tetapi ada beberapa hambatan dalam penyaluran BLT yaitu kelengkapan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat dalam menerima BLT

Penelitian dari Cindy febriany savitri, Adityawarman, Neti Sunarti pada tahun 2021 dengan judul transparansi pendataan dan penyaluran bantuan sosial bagi masyarakat yang terdampak ekonomi akibat pandemic corona virus disease (covid 19) studi kasus di Kelurahan Sindangrasa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian ini sama-sama membahas tentang transparansi penyaluran bantuan sosial bagi masyarakat yang terdampak pandemic covid 19 dengan diukur menggunakan teori menurut Krina (2002:15) yakni: penyediaan informasi yang jelas terkait prosedur, biaya dan tanggung jawab, kemudahan memperoleh informasi, penyusunan suatu mekanisme pengaduan apabila terdapat

peraturan yang dilanggar atau adanya permintaan pembayaran uang suap, meningkatkan arus informasi dengan media massa dan lembaga non pemerintah. Dari hasil penelitian yang diukur dari teori yang digunakan yakni penyediaan informasi terkait biaya sudah optimal hanya saja informasi terkait dengan prosedur dan tanggung jawab belum optimal karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pendataan dan penyaluran bantuan sosial kemudian masyarakat tidak mendapatkan informasi lebih lanjut dari pihak kelurahan setelah bantuan sosial ini disalurkan, teori kedua yakni kemudahan akses informasi yang dikatakan belum optimal karena kelurahan sindangrasa belum menggunakan website kelurahan dalam menyebarluaskan informasi mengenai bantuan sosial, teori ketiga menyusun suatu mekanisme pengaduan juga dikatakan belum optimal dibuktikan dalam website kelurahan sindangrasa tidak ditemukannya kolom pengaduan, teori ke empat meningkatkan arus informasi dengan media massa dan lembaga non pemerintahan dapat dikatakan belum optimal karena kelurahan sindangrasa tidak melakukan kerjasama dengan media massa melainkan update informasi yang dilakukan sendiri oleh kelurahan sindangrasa sedangkan kerjasama antara ketua RT dan RW terkait pendataan dan penyaluran bantuan sosial dikatakan sudah cukup optimal.

Alwi Layadi, 2021 skripsi dengan judul transparansi penggunaan anggaran dana desa untuk bantuan covid 19 di Desa Tanah Karaeng Kecamatan Manuju Kabupaten Gowa, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penyebaran informasi dalam rangka pemberian bantuan dana Covid 19 kepada masyarakat dengan menggunakan indikator proses informasi yang dikemukakan oleh

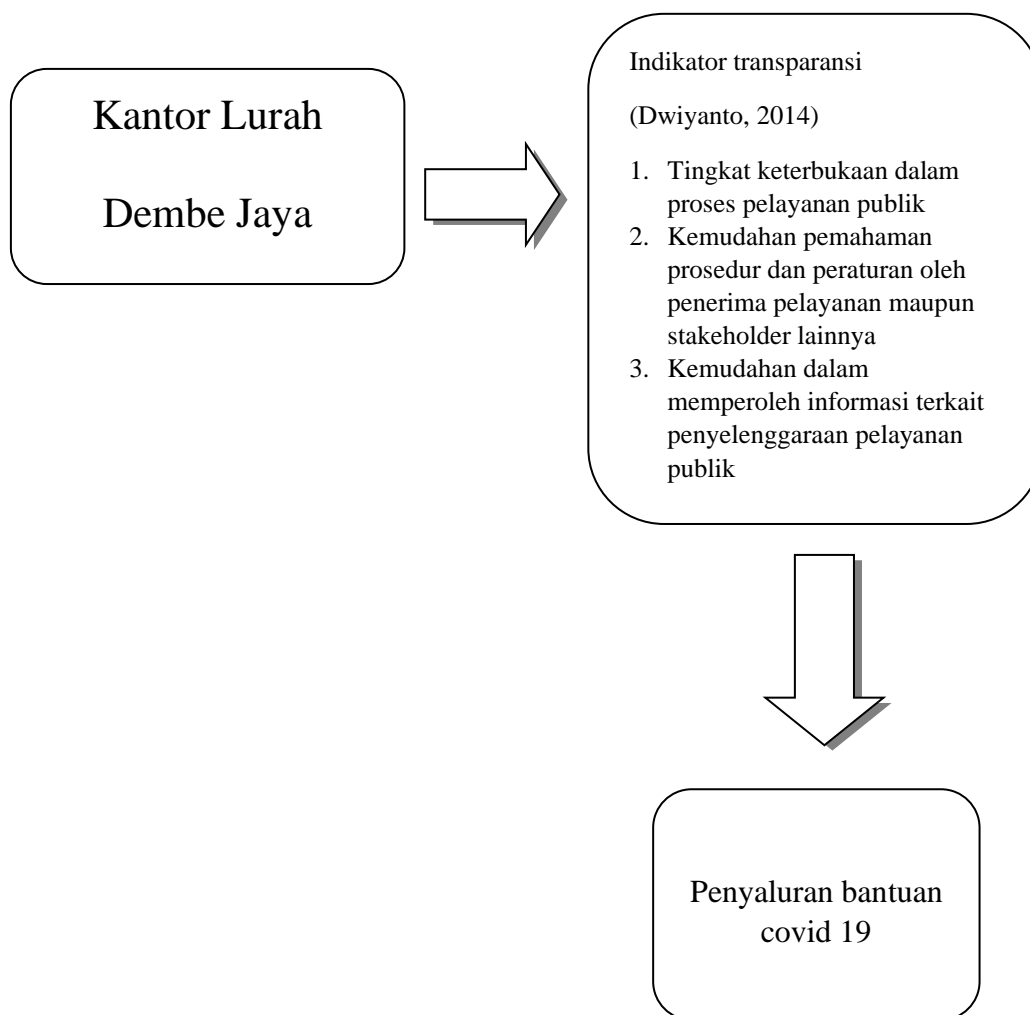
(Amrizal, 2021) yakni melalui website, pengumuman di kantor desa dan masjid, laporan pertanggungjawaban. Penelitian skripsi ini sama-sama menggunakan metode kualitatif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa transparansi penggunaan dana desa untuk bantuan covid 19 di Desa Tanah Karaeng Kecamatan Manuju Kabupaten Gowa diukur dari indikator yang dikemukakan oleh rizal yakni, melalui website yang mana penggunaan website untuk menyebarluaskan informasi terkait bantuan BLT belum optimal karena masih kurangnya sarana dan prasarana serta operator yang memadai, indikator kedua yakni pengumuman di kantor desa dan masjid dikatakan bahwa informasi terkait bantuan BLT dapat langsung dilihat oleh masyarakat melalui pemajangan langsung berupa kertas yang berisi nama-nama penerima yang ditempel di papan pengumuman kantor desa, indikator ketiga yakni laporan pertanggungjawaban yang mana pemerintah desa Tanah Karaeng wajib melaporkan pelaksanaan program BLT kepada ispektorat dengan disertai bukti fisik dan mengunggah pada aplikasi sistem keuangan desa di Kabupaten Gowa.

Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian terdahulu dengan apa yang akan diteliti di skripsi ini mulai dari indikator yang digunakan serta program bantuan yang disalurkan. Dalam skripsi ini penulis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014) yang terdiri dari tiga indikator yakni tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik, kemudahan pemahaman prosedur dan kemudahan dalam memperoleh informasi. Kemudian perbedaan kedua yakni program bantuan dari penelitian terdahulu yakni BLT (bantuan langsung tunai)

sedangkan dalam skripsi ini peneliti berfokus pada penyaluran bantuan BPNT PPKM (bantuan pangan non tunai)

2.6 Kerangka berpikir

Akuntabilitas dan responsibilitas oleh aparatur Negara dalam proses penyaluran bantuan dapat menunjukkan profesionalitas dari pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan. Dengan sikap profesionalitas yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah akan menimbulkan “*public trust*” sehingga akan berpengaruh pada pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik.



BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi obyek penelitian ialah transparansi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan di masa covid 19 di kantor Lurah Dembe Jaya

3.2 Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Menurut Alase (2017) fenomenologi adalah sebuah metode penelitian kualitatif yang memperbolehkan peneliti untuk menerapkan kemampuan subyektivitas dan interpersonalnya dalam penelitian eksplorasi. Fenomenologi sebagai metode penelitian memiliki beberapa keuntungan, yang pertama sebagai metode keilmuan, fenomenologi dapat menggambarkan suatu fenomena sesuai kebenaran (apa yang terjadi sebenarnya) tanpa memalsukan data. Kedua, fenomenologi memandang secara utuh objek penelitiannya artinya metode ini memandang secara holistik atau tidak secara parsial sehingga didapat pemahaman yang utuh pada objek penelitian.

Teknik pengumpulan data dari penelitian yakni salah satunya dengan wawancara mendalam (in-dept interview) dengan tujuan untuk mendapatkan detail fenomena yang diteliti. Setelah memperoleh data dari hasil wawancara mendalam selanjutnya data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA). Analisis IPA ialah metode untuk memahami dari sudut pandang partisipan.

Menurut Creswell (2008) penelitian kualitatif adalah suatu penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami gejala sentral. Untuk memahami gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai informan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan umum dan agak luas, kemudian dikumpulkan sebagai data dari hasil wawancara. Data dari hasil wawancara tersebut kemudian dianalisis dan hasil analisis tersebut berupa deskripsi yang peneliti dapat menemukan arti terdalamnya, selanjutnya hasil akhir dari penelitian kualitatif tertuang dalam bentuk laporan tertulis.

3.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah transparansi pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah atau pemberi pelayanan dan penerima pelayanan dalam penyaluran bantuan sembako di masa pandemic covid 19 di kantor Lurah Dembe Jaya yang dilihat berdasarkan indikator transparansi.

Adapun indikator dari transparansi yakni:

1. Tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik dilihat dari cepatnya waktu pelayanan dan biaya yang tertera secara jelas
2. Kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan oleh penerima pelayanan maupun stakeholder lainnya, apakah prosedur dan syarat tersebut bersifat rasional, simple atau sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Kemudahan dalam memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik, yakni melalui adanya pemajangan informasi pelayanan baik melalui media cetak, elektronik, gambar maupun mensosialisasikan langsung kepada masyarakat

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini akan dilakukan di kantor Lurah Dembe Jaya Kota Gorontalo

3.5 Informan

Informan adalah seseorang atau sekelompok orang yang memberikan informasi dan merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian. Berdasarkan data di atas adapun yang menjadi fokus penelitian yaitu transparansi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan dalam penyaluran bantuan covid 19 di kantor Lurah Dembe Jaya.

Adapun informannya adalah:

- a. Lurah
- b. Gugus tugas
- c. Tokoh masyarakat (Ketua RT)
- d. Masyarakat

3.6 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan selebihnya dokumen dan lain-lain sebagai tambahan data (Lofland dalam Moleong, 2006). Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yakni:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian dengan cara mengamati dan mewawancarai informan.
2. Data sekunder adalah data tambahan sebagai pelengkap data primer yang berupa dokumen, arsip serta data yang terkait dengan penelitian.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi di lokasi penelitian maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

a. Observasi atau pengamatan

Observasi adalah peninjauan langsung yang dilakukan oleh peneliti di tempat penelitian, baik aktivitas atau kegiatan yang terjadi sesuai dengan masalah yang diteliti.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara adalah berupa percakapan atau tanya jawab yang dilakukan oleh 2 pihak atau lebih oleh penulis dan informan yang telah ditentukan sebelumnya dengan cara mengajukan pertanyaan yang relevan dengan fokus penelitian.

c. Dokumentasi, ataupun gabungan dari ketiganya atau triangulasi

Dokumentasi adalah data yang diperoleh baik dari arsip, gambar yang bisa menjelaskan secara detail lokasi ataupun kegiatan dari tempat yang akan menjadi penelitian dan sesuai dengan fokus kajian.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data secara kualitatif berupa hasil temuan secara mendalam melalui pendekatan bukan angka (Istijanto, 2008). Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan ketika pengumpulan data sedang berlangsung hingga pengumpulan data telah selesai, menganalisis jawaban yang diberikan oleh informan dan ketika peneliti merasa belum puas dengan jawaban yang diberikan

oleh informan maka peneliti bisa mengajukan pertanyaan lain hingga sampai pada jawaban yang dicari oleh peneliti telah terpenuhi.

Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2008) analisi data dilakukan secara interaktif melalui proses *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Ketiga proses tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Data reduction* (reduksi data)

Reduksi data adalah kegiatan menafsirkan dan merangkum data (memfokuskan pada hal-hal penting) yang diperoleh dari penelitian sehingga dapat mempermudah peneliti untuk kegiatan pengumpulan data selanjutnya karena faktanya data yang didapatkan di lapangan jumlahnya cukup banyak sehingga perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data untuk mempermudah peneliti dalam kegiatan penelitian selanjutnya.

2. *Data display* (penyajian data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi secara singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk teks dan dibantu dengan mencantumkan table dan gambar untuk memperjelas hasil penelitian.

3. *Conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah melakukan penelitian. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya dapat berupa uraian atau gambaran yang

mulanya keruh atau samar-samar dan menjadi jelas setelah diteliti, dapat berupa hubungan kausal ataupun interaktif.

3.9 Keabsahan Data

Faktor keabsahan dalam penelitian kualitatif adalah hal yang sangat penting mengingat untuk membuktikan bahwa penelitian yang kita lakukan terbukti secara ilmiah dan jelas dari mana sumbernya. Untuk membuktikan kebenaran dari penelitian kualitatif ini maka terdapat 4 teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data yakni menggunakan teknik kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Lincoln & Guba, 1985:300)

3.9.1 Uji Kredibilitas

1. Keterikatan yang lama artinya penelitian tidak dilaksanakan dengan tergesa-gesa sehingga pengumpulan data dan informasi tentang fokus penelitian serta situasi sosial yang diperoleh dari lokasi penelitian dapat diperoleh secara sempurna
2. Meningkatkan ketekunan yakni peneliti melakukan pengamatan secara kontinyu dan lebih cermat sehingga kepastian data dan urutan peristiwa dapat dipercaya
3. Diskusi dengan teman sejawat, sebagai proses bertukar pikiran antara peneliti dengan teman sejawat yang dianggap memiliki pengetahuan tentang masalah yang akan diperbincangkan. Diskusi dengan teman sejawat juga dapat berdampak baik bagi peneliti yakni untuk mempertajam analisis serta memperoleh masukan-masukan yang sebelumnya belum terpikirkan oleh peneliti.

4. Triangulasi yaitu informasi yang diperoleh dari beberapa sumber sumber yang diperiksa secara silang dapat dilakukan dengan cara membandingkan data wawancara, data observasi dan pengkajian dokumen yang terkait dengan fokus penelitian.

5. Analisis kasus negatif yaitu menganalisis dan mencari kasus yang menyanggah penemuan dalam penelitian sehingga tidak ada lagi bukti penyebab tertolaknya temuan penelitian. Analisis kasus negatif dilakukan dengan cara meninjau kembali apa saja yang sudah terjadi di lapangan untuk menemukan apakah masih ada data yang tidak mendukung.

3.9.2 Uji Transferabilitas

Pengujian transferabilitas memperhatikan kecocokan fungsi unsur yang terkandung dalam fenomena studi dan di luar ruang lingkup studi dengan cara menguraikan secara rinci data, teori serta kasus sehingga pembaca dapat memahaminya dengan jelas.

3.9.3 Uji Dependabilitas

Dependabilitas sangat sangat berkaitan erat dengan reliabilitas atau keterandalan, uji dependabilitas dilakukan untuk menilai proses penelitian dengan cara mengecek apakah peneliti telah dengan hati-hati dalam melakukan penelitian, apakah dalam mengkonseptualisasikan rencana penelitian, pengumpulan data dan penginterpretasiannya terdapat kekeliruan atau tidak agar hasil temuan dalam penelitian dapat dipertahankan dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.9.4 Uji Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas sangat identik dengan obyektivitas artinya hasil penelitian itu dikatakan obyektif apabila hasil penelitian tersebut diterima oleh banyak orang. Untuk memperoleh obyektivitas dalam penelitian peneliti harus mengkonfirmasi ulang setiap data wawancara dan observasi kepada Informan dan subyek penelitian lainnya mengenai kebenaran fakta yang ditemukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian

4.1.1 sejarah singkat kelurahan Dembe Jaya Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo

Kelurahan Dembe Jaya adalah hasil pemekaran dari wilayah Dembe II pada tahun 2007 dengan tujuan untuk meningkatkan dan mempercepat pelayanan masyarakat dalam urusan pemerintahan, Dengan jumlah penduduk 3012 jiwa dan luas wilayah 96,43 hektar. Kelurahan Dembe Jaya dan Dembe II merupakan dua wilayah yang terletak di Kecamatan kota utara, adapun wilayah lain yang terdapat di Kecamatan kota utara yakni :

1. Dembe II
2. Dembe Jaya
3. Dulomo Selatan
4. Dulomo Utara
5. Wongkaditi Barat
6. Wongkaditi Timur

Batas-batas kelurahan Dembe Jaya :

1. Sebelah utara berbatasan dengan kelurahan Wongkaditi Barat
2. Sebelah selatan berbatasan dengan kelurahan Heledulaa Utara dan kelurahan Moodu
3. Sebelah timur berbatasan dengan kelurahan Dembe II

4. Sebelah barat berbatasan dengan kelurahan Dulalowo timur dan kelurahan Liluwo

4.1.2 Visi dan Misi

Adapun visi dan misi pemerintah kelurahan Dembe Jaya yakni mengacu pada visi dan misi pemerintah provinsi Gorontalo yakni sebagai berikut “Terselenggaranya layanan prima pemerintah kota Gorontalo untuk mewujudkan masyarakat sejahtera,maju,aktif,religious dan terdidik (smart)”. Adapun misi dari pemerintah provinsi Gorontalo yakni

1. Mewujudkan kesetaraan bagi masyarakat untuk memperoleh akses layanan pendidikan, kesehatan dan layanan publik lainnya yang terjangkau dan berkualitas
2. Meningkatkan ketersediaan infrastruktur yang handal di semua sektor
3. Penguatan kapasitas usaha menengah kecil mikro (UMKM) koperasi dan pengembangan sektor perekonomian
4. Reformasi birokrasi yang berorientasi pada peningkatan tata kelola, kapasitas organisasi pemerintahan, dan kualitas sumber daya aparatur
5. Mengembangkan kualitas masyarakat yang religious dan berbudaya
6. Penguatan daya saing kota sebagai pusat perdagangan barang dan jasa di teluk tomini

4.1.3 Tugas dan Fungsi Kelurahan

1. Lurah
 - a. Tugas Lurah yakni melaksanakan Tugas di Bidang Pemerintahan sesuai Kewenangan yang dilimpahkan oleh Camat berdasarkan

Peraturan Perundang-Undangan untuk tertibnya Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan

b. Fungsi Lurah yakni :

- Merencanakan kegiatan Pemerintahan Kelurahan berdasarkan petunjuk Pelaksanaan/Petunjuk Teknis sebagai dasar Pelaksanaan Tugas.
- Merumuskan Kebijakan Teknis Penyelenggaraan Pemerintahan berdasarkan Pedoman untuk kelancaran Pelaksanaan Tugas.
- Mengorganisir Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan berdasarkan Pedoman untuk Kelancaran Pelaksanaan Tugas.
- Melakukan Pengawasan dan Pengendalian Pelaksanaan Tugas Pemerintahan Kelurahan secara berkala untuk tertib Pelaksanaannya.
- Melakukan Pembinaan kepada Aparatur Kelurahan secara langsung maupun tidak langsung untuk Peningkatan Pelayanan Prima.
- Melakukan tindakan preventif terhadap masalah yang timbul secara musyawarah untuk terciptanya stabilitas keamanan masyarakat di kelurahan.
- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas Pemerintahan dengan Atasan baik lisan maupun tertulis untuk peroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan para Lurah/Unit terkait melalui rapat/pertemuan untuk penyatuan pendapat.
- Mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai bidangnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit.

- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

2. Sekertaris

- a. Tugas sebagai sekertaris Lurah adalah melaksanakan tugas pengelolaan administrasi pemerintahan kelurahan, perencanaan, kepegawaian dan keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya pelayanan.
- b. Fungsi sekertaris Lurah yaitu :
 - Menghimpun kebijakan teknis pengelolaan administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
 - Menyusun rencana kegiatan berdasarkan pedoman sebagai acuan pelaksanaan tugas.
 - Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi kelurahan sesuai pedoman untuk peningkatan pelayanan masyarakat.
 - Melaksanakan tugas pengelolaan rumah tangga kelurahan sesuai kebutuhan untuk menunjang kelancaran kegiatan unit.
 - Melaksanakan tugas pengelolaan administrasi keuangan berdasarkan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis untuk tertibnya administrasi keuangan.
 - Mengelola administrasi kepegawaian sesuai kebutuhan untuk peningkatan kinerja aparatur.

- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Kepala-kepala Seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

3. Seksi Ekbang

- a. Tugas seksi ekbang yaitu melaksanakan Tugas di Bidang Perekonomian dan Pembangunan diwilayah Kelurahan berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan untuk Kelancaran Pelaksanaan Tugas
- b. Fungsi seksi Ekbang
 - Menghimpun Kebijakan Teknis dibidang Perekonomian dan Pembangunan sesuai kebutuhan sebagai Pedoman Pelaksanaan Tugas.
 - Mengumpulkan Data Potensi Kelurahan melalui Survei untuk mengetahui Jumlah dan Perkembangannya.
 - Mengelola Data Potensi Kelurahan sesuai Jenis sebagai Bahan Penyusunan Data Base/Profil Kelurahan
 - Menyusun Rencana Kegiatan Perekonomian dan Pembangunan sesuai Kebutuhan untuk menjadi Program Unit.

- Melakukan Sosialisasi Program Pengembangan Ekonomi dan Pembangunan di Kelurahan melalui Media dan Pertemuan untuk Peningkatan Pemahaman Masyarakat.
- Melakukan Pengembangan Perekonomian Masyarakat secara Terpadu untuk Peningkatan Pendapatan Masyarakat.
- Memfasilitasi Program Pembangunan di wilayah kelurahan secara Terpadu untuk Terwujudnya Pelaksanaan Pembangunan
- Mengkonsultasi Pelaksanaan Tugas dengan atasan baik Lisan maupun TeRTulis untuk beroleh Petunjuk lebih lanjut.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris Lurah dan Kepala-Kepala Seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- Menyusun Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas secara berkala sebagai bahan Evaluasi.

4. Seksi Pemerintahan

- a. Adapun tugas dari seksi Pemerintahan yakni melaksanakan tugas dibidang administrasi pemerintahan kelurahan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk tertibnya penyelenggaraan pemerintahan
- b. Fungsi Seksi Pemerintahan :
 - Menghimpun kebijakan teknis dibidang administrasi pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
 - Mengumpulkan data kependudukan melalui survei untuk mengetahui jumlah dan perkembangan penduduk kelurahan.

- Mengelola data kependudukan melalui format sebagai bahan penyusunan data base kependudukan .
- Menyusun rencana kegiatan pemerintahan kelurahan sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
- Melakukan sosialisasi program pemerintahan melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pemahaman masyarakat.
- Mengelola administrasi pemerintahan kelurahan sesuai jenisnya untuk tertibnya administrasi pemerintahan.
- Mengelola administrasi pertanahan sesuai petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis untuk tertibnya hak kepemilikan tanah diwilayah kelurahan.
- Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut dalam pelaksanaan tugas.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

5. Seksi Kesra

- a. Tugas seksi Kesra adalah melaksanakan tugas dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- b. Adapun fungsi Seksi Kesra :
 - Menghimpun kebijakan teknis dibidang sosial dan kesejahteraan rakyat sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
 - Mengumpulkan data keadaan sosial kemasyarakatan melalui survey untuk mengetahui gambaran/keadaan kehidupan masyarakat.
 - Mengelola data keadaan sosial kemasyarakatan sesuai jenis sebagai bahan penyusunan data base/profil kelurahan.
 - Menyusun rencana kegiatan sosial sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.
 - Melakukan sosialisasi program kegiatan sosial dan kesejahteraan rakyat melalui media dan pertemuan untuk peningkatan pengetahuan masyarakat.
 - Melakukan kegiatan sosial secara terpadu untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.
 - Melakukan monitoring program kegiatan sosial dan kesra secara langsung/tidak langsung untuk mengetahui perkembangannya.
 - Mengkonsultasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun teRTulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.

- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris Lurah dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

6. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum (TRANTIB)

- a. Tugas Trantib yakni melaksanakan tugas dibidang ketentraman dan ketertiban umum berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk terciptanya keamanan wilayah kelurahan.
- b. Fungsi trantib antara lain :
 - Menghimpun kebijakan teknis dibidang Ketentraman dan KeteRTiban Umum sesuai kebutuhan sebagai dasar pelaksanaan tugas.
 - Mengumpulkan data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui gambaran dan keadaan wilayah konflik.
 - Mengelola data wilayah rawan konflik sesuai jenis dan tingkatannya untuk mengetahui jumlah kejadian yang timbul diwilayah.
 - Menyusun rencana kegiatan dibidang ketentraman dan Ketertiban Umum sesuai kebutuhan untuk menjadi program unit.

- Melakukan sosialisasi ketentraman dan ketertiban umum melalui media dan pertemuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.
- Melakukan tugas pengendalian keamanan dan ketertiban umum secara terpadu untuk terciptanya keamanan dan ketertiban masyarakat.
- Melakukan monitoring kegiatan masyarakat kelurahan secara rutin untuk mengetahui situasi dan kondisi masyarakat.
- Melakukan penertiban Peraturan Daerah dan Peraturan lainnya diwilayah kelurahan sesuai jenis untuk supremasi hukum.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan atasan baik lisan maupun tertulis untuk beroleh petunjuk lebih lanjut.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dengan Sekretaris Lurah dan Kepala-kepala Seksi melalui rapat/pertemuan untuk kesatuan pendapat dalam pelaksanaan tugas.
- Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas secara berkala sebagai bahan evaluasi.
- Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan untuk kelancaran tugas kedinasan.

7. Tugas satgas penyalur bantuan

Dibentuk dengan tujuan untuk meminimalisir potensi pidana dalam penyaluran bantuan sosial yang dilihat dari penggunaan data fiktif yang akan menyebabkan kerugian pada negara dan penggunaan

bantuan sosial yang dilihat dari penggunaan bantuan sosial yang tidak sesuai dan melawan hukum.

4.1.4 Struktur Organisasi

Kantor Lurah Dembe Jaya adalah lembaga adalah unsur lembaga pemerintah dan sekaligus merupakan ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kantor Lurah Dembe Jaya dipimpin oleh sorang lurah yang tentunya bertanggungjawab terhadap aparat serta masyarakatnya

4.1 Gambar struktur organisasi



4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 keterbukaan dalam proses pelayanan publik

Dimana dalam mengukur tingkat keterbukaan proses pelayanan publik yakni dilihat dari cepatnya waktu pelayanan, syarat, serta biaya yang tertera secara

jasas sehingga dapat dinilai apakah pelayanan tersebut sudah mencerminkan transparansi.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Bapak S/P selaku Lurah Dembe Jaya:

”yang menjadi penerima bantuan itu adalah masyarakat Dembe Jaya yang sudah masuk dalam DTKS (data kesejahteraan sosial) yang ada pada desil paling bawah yang memang wilayahnya adalah masyarakat tidak mampu, mengenai ketepatan waktu itu tentu saja kami menyalurkan bantuan sudah berdasarkan jadwal yang sebelumnya sudah ditetapkan oleh dinas sosial. Adanya keterbatasan petugas dari PT. Kantor pos sehingga membuat proses penyaluran bantuan ini 2 jam lebih lambat dari yang tertera di undangan dan pada saat proses penyaluran bantuan itu tidak ada sama sekali pemungutan biaya” (wawancara 22 Agustus 2022)

Hal yang serupa diungkapkan oleh ibu N/U selaku satgas sekaligus kesra Dembe Jaya :

”Dalam proses pendataan masyarakat yang layak menerima bantuan adalah masyarakat yang tergolong kurang mampu dan nama mereka sudah terdata dalam DTKS(data kesejahteraan sosial), kemudian pada saat proses penyaluran bantuan memang agak lambat di karenakan masalah jaringan karena untuk memverifikasi kembali data penerima bantuan itu menggunakan aplikasi yang harus terhubung dengan jaringan internet kalau sinyalnya lelet otomatis proses verifikasi juga terhambat. Dan permasalahan biaya kami pihak satgas dan pihak kantor pos memberikan sesuai nominal yang sudah ditentukan tanpa ada sama sekali pemotongan biaya” (wawancara 25 Agustus 2022)

Ibu K/M selaku ketua RT yang saya wawancarai menyatakan bahwa :

”Yang pertama syarat menjadi penerima bantuan ini adalah yang sudah masuk dalam DTKS yang tentunya sudah saya pastikan mereka memang benar-benar layak menerima bantuan, baru-baru ini saya juga memasukkan sekitar 20 KPM (keluarga penerima manfaat) dan Alhamdulillah mereka sudah menerima bantuan yang baru-baru ini. Dan setahu saya penyaluran bantuan bulan kemarin tidak ada sama sekali pemungutan biaya sama seperti bantuan-bantuan sebelumnya” (wawancara 6 september 2022)

Dari pernyataan informan di atas dapat dikatakan bahwa dari aspek ketepatan waktu pelayanan, biaya dan syarat yang ditentukan dalam proses penyaluran bantuan hal yang sering menjadi problema adalah terkait waktu penyaluran bantuan yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya di undangan.

Selanjutnya wawancara dengan ibu E/R selaku masyarakat penerima bantuan mengatakan bahwa:

”Alhamdulillah saya termasuk penerima bantuan dan memang saya layak. Saat proses penyaluran di kantor lurah kami hanya disuruh bawa ktp dan kartu keluarga, undangan jam 9 tapi saya datang jam 10 karena masih menyelesaikan pekerjaan rumah tapi jam 10 itu ternyata penyaluran belum juga mulai karena belum ada petugas” (wawancara 15 September 2022)

Selanjutnya penuturan dari ibu Y/O salah satu masyarakat penerima bansos :

”sebelum menerima bantuan ini saya sudah didata kemarin oleh pihak kelurahan yang datang langsung ke rumah bersama dinas sosial untuk melakukan survey langsung, setelah didata saya diberi undangan dengan syarat bawa ktp dan kartu keluarga. Karena penerimaan bantuan di kantor lurah memang beda dengan penerimaan lewat BRILink jadi memakan waktu agak lama sebenarnya cukup sulit untuk saya mengatur waktu karena saya juga kerja suami saya juga kerja tapi Alhamdulillah dari bantuan yang saya terima kemarin full tidak ada potongan” (wawancara 21 September 2022).

Dari pernyataan di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Dembe Jaya belum sepenuhnya dikatakan sudah baik karena terdapat beberapa hambatan yang membuat proses penyaluran bantuan tersebut memakan waktu yang lebih lama dari yang diharapkan.

Pernyataan ini juga diperkuat dengan hasil observasi peneliti di lapangan pada saat proses penyaluran bantuan di kantor lurah Dembe Jaya. Peneliti melihat hal yang sama sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan sebelumnya, mulai dari syarat dan biaya dalam proses penyaluran bantuan yang informasinya sudah sangat jelas. Selain itu ada juga pernyataan dari informan terkait dengan proses penyaluran yang cenderung lama sehingga hal ini dapat membuat masyarakat memberikan asumsi negatif terhadap aparat terkait yang terlibat dalam proses penyaluran bantuan tersebut.

Namun upaya dari aparat kelurahan dengan memberikan kesempatan tanya jawab kepada masyarakat cukup mendapat respon yang baik sehingga mengusir sedikit kejenuhan dari masyarakat ketika menunggu proses penyaluran bantuan dimulai.

4.2.2. Kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan oleh penerima pelayanan maupun stakeholder

Kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan oleh penerima pelayanan dilihat dari 2 aspek yakni prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan apakah bersifat rasional, sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat.

Hasil wawancara peneliti dengan bapak S/P selaku lurah Dembe Jaya mengemukakan bahwa:

”dalam prosesnya kita sebagai pihak kelurahan sudah diberikan pemberitahuan dan surat yang memuat barcode dari masing-masing penerima 2-3 hari sebelum penyaluran bantuan dilaksanakan. Surat yang ada barcode ini yang nantinya digunakan untuk memverifikasi kembali data dari penerima bantuan dengan

menggunakan aplikasi yang digunakan oleh dinas sosial dan kantor pos”(wawancara 22 Agustus 2022)

Selanjutnya hasil wawancara dengan N/U satgas memberikan pernyataan bahwa:

”Kami juga memberi kelonggaran kepada KPM (keluarga penerima manfaat) penerima bansos yang tidak bisa hadir karena ada satu dan lain hal boleh diwakilkan oleh anggota keluarga lainnya yang tertera di kartu keluarga dan apabila KPM (keluarga penerima manfaat) sakit maka akan kami kunjungi” (wawancara 25 Agustus 2022)

Hal yang sama juga dikemukakan oleh ibu R/U selaku satgas dalam penyaluran bantuan :

”sebelumnya kami sudah dibekali dengan juknis (petunjuk teknis) yang menjadi acuan kami dalam menyalurkan bantuan sosial. Dan sebenarnya peraturan atau syarat maupun prosedur yang ditetapkan ini hampir-hampir mirip dengan bantuan-bantuan sebelumnya yang berbeda hanya pake surat yang ada barcode itu karena ini memerlukan verifikasi kembali oleh pihak kantor pos kan” (wawancara 1 September 2022)

Hasil wawancara dengan Ibu K/M selaku ketua RT juga memberikan pernyataan :

”Bantuan baru-baru ini semua penerima bpnt itu rata-rata pernah menerima bantuan lain yang hampir sama peraturan maupun prosedurnya, mungkin hanya ada beberapa yang belum paham karena hanya diwakilkan”

(wawancara 6 September 2022)

Dari pernyataan informan di atas dapat dijelaskan bahwa terkait dengan pemahaman tentang peraturan dan prosedur sudah dipahami oleh masyarakat penerima bantuan maupun pihak-pihak lain yang terlibat dan pihak terkait juga memberikan kelonggaran kepada anggota KPM (keluarga penerima manfaat) yang belum sempat hadir untuk diwakilkan dengan catatan perwakilan harus membawa ktp juga.

Terkait dengan hal itu ibu E/R selaku masyarakat penerima bantuan memberikan pernyataan:

”Menurut saya prosedur atau peraturan penerimaan bantuan kemarin sudah cukup dipahami oleh kami sebagai penerima bantuan, walaupun ada yang tidak kami mengerti kami bertanya juga dan bukan baru kali ini juga saya menerima bantuan” (wawancara 15 September)

Tanggapan yang sama dikemukakan oleh ibu Y/O selaku penerima bantuan:

”Prosedurnya tidak susah dan sudah kami pahami karena ada penjelasan juga dari pihak kelurahan kan, kalau nama kita sudah dipanggil langsung maju ke depan dikasih surat yang ada barcode kemudian kami difoto dengan surat barcode itu setelah itu uangnya kita terima habis itu langsung pulang” (wawancara 21 September 2022)

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan di atas dapat dijelaskan bahwa peraturan dan prosedur dalam proses penyaluran bantuan sosial sudah cukup dipahami oleh hampir semua masyarakat penerima bantuan walaupun masih ada beberapa masyarakat yang masih kurang paham karena hanya menjadi perwakilan sehingga pihak kelurahan memberikan pemahaman kembali sehingga proses penyaluran bantuan terlaksana sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

4.2.3. Kemudahan memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/26/M.PAN.2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik kemudahan memperoleh informasi

diukur dari tersedianya informasi baik melalui media cetak, elektronik, gambar maupun mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat penerima bantuan

Hasil wawancara peneliti dengan bapak S/P selaku lurah Dembe Jaya:

”sekarang ini sudah sistem digital jadi akan sangat mudah untuk mengakses semua informasi terkait dengan bansos ini, yang pertama ada aplikasi web cek bansos yang tentunya cara penggunaannya sudah dijelaskan oleh pihak kelurahan sendiri kepada masyarakat melalui pertemuan rutin tiap bulan para anggota pkh. Sosialisasi yang disampaikan oleh pihak kami ke masyarakat bukan hanya terkait dengan aplikasi web itu tetapi apa saja yang boleh dan tidak boleh dibelanjakan dengan uang bansos tersebut” (wawancara 22 Agustus 2022)

Selanjutnya pernyataan dari ibu N/U selaku satgas penyalur bantuan sosial:

”agar informasi terkait penyaluran bantuan sosial ini tersampaikan pada masyarakat kami melakukan koordinasi dengan RT/RW tiap-tiap lingkungan terkait bantuan sosial yang akan disalurkan di kelurahan, nantinya ada yang dari pihak dinas sosial yang akan melakukan survey dan pengamatan langsung ke rumah-rumah masyarakat calon penerima bantuan dan melalui dana bantuan ini masyarakat hanya boleh membeli bahan pokok yang mengandung nutrisi seperti beras, jagung, buah, sayur dan lain-lain” (wawancara 25 Agustus 2022)

Hal yang sama juga dituturkan oleh ibu R/U selaku satgas covid penyalur bantuan sosial:

”RT/RW sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kelurahan harus menyampaikan langsung informasi yang kami sampaikan kepada mereka, terlepas dari adanya aplikasi cek bansos kebanyakan masyarakat ini langsung datang ke ketua RT atau ke kelurahan untuk mendapatkan informasi yang jelas. Dan sudah kami sampaikan uang bantuan ini hanya untuk memenuhi nutrisi keluarga bukan untuk bayar utang atau lain-lain” (wawancara 1 September 2022)

sejalan dengan pernyataan di atas peneliti juga meminta pendapat ibu K/M selaku ketua RT lingkungan 2 mengenai penyampaian informasi terkait dengan bantuan sosial:

”waktu itu kami ada pertemuan rapat RT/RW dengan ibu kesra kemudian hasil rapat tersebut saya sampaikan langsung ke masyarakat penerima bantuan, kalau aplikasi cek bansos memang jarang sekali dipakai karena mungkin kendala tidak punya hp yang bisa mengakses aplikasi itu kebanyakan informasi itu mereka dapatkan langsung dari saya atau datang langsung ke kelurahan” (wawancara 6 September 2022)

Berdasarkan beberapa pernyataan informan di atas dapat dijelaskan bahwa informasi mengenai bantuan sosial sudah sangat mudah diperoleh karena selain dapat diakses secara langsung melalui aplikasi cek bansos masyarakat juga mendapat informasi langsung dari ketua RT masing-masing lingkungan.

Untuk membuktikan pernyataan dari pihak kelurahan terkait sudah jelasnya informasi yang sudah disampaikan peneliti juga meminta jawaban dari ibu Y/O selaku masyarakat penerima bantuan sosial:

”Informasi itu saya dikasih tau sama ibu RT setelah itu dinas sosial didampingi sama pihak kelurahan datang ke rumah untuk pendataan langsung mereka hanya melihat kondisi rumah, pekerjaan saya dan suami dan jumlah tanggungan dalam satu keluarga. Dana bpnt yang kami terima kemarin 600 ribu untuk belanja bahan pokok tidak boleh dipakai untuk lain-lain apalagi untuk bayar cicilan kredit sehingga kami disuruh buat nota belanja” (wawancara 21 September 2022)

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu S/H selaku masyarakat penerima bantuan sosial:

”Informasi semuanya itu dari ibu RT, ibu RT kasih tau kalau ada yang akan datang ke rumah untuk pendataan dan saya tidak pernah sama sekali mengakses aplikasi cek bansos karena saya juga kurang paham tapi prosesnya hampir mirip dengan bantuan yang langsung kami terima lewat Brilink dari bahan-bahan pokok yang harus dibeli juga sama yakni yang bernutrisi bedanya ini memang kita terima

untuk 3 bulan dan nota belanjaan harus ada sesuai dengan apa yang dibelanjakan” (wawancara 1 Oktober 2022)

Dari jawaban beberapa informan di atas dapat dikatakan bahwa untuk memperoleh informasi mengenai bantuan sosial masyarakat ini paling sering mendapatkan informasi langsung dari ketua RT ketimbang mengakses langsung aplikasi cek bansos yang sudah memang disediakan, melalui informasi dari ketua RT ini juga masyarakat merasa informasinya jauh lebih jelas.

Peneliti memperkuat pernyataan ini dengan turun langsung ke lapangan sehingga menemukan fakta bahwa ternyata masyarakat memang sudah terbiasa mendapatkan informasi langsung dari ketua RT yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kelurahan karena banyak dari mereka juga yang tidak menggunakan ataupun paham dengan aplikasi cek bansos tersebut.

4.2 Pembahasan

Sesuai dengan yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa yang menjadi fokus penelitian ini yakni transparansi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan di kantor lurah Dembe Jaya dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014) yakni tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik, kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan oleh penerima pelayanan, kemudahan dalam memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

4.3.1 Tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik

Menurut Dwiyanto (2014), tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik yang meliputi syarat, biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam proses

pelayanan harus dijelaskan oleh penyelenggara pelayanan kepada pengguna pelayanan sehingga transparansi atau keterbukaan segala informasi dapat dirasakan oleh seluruh pengguna pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor lurah Dembe Jaya bahwa keterbukaan proses pelayanan publik yang meliputi syarat, biaya dan waktu dalam proses pelayanan, mulai dari syarat yang sudah jelas yakni harus terdaftar dalam DTKS (data terpadu kesejahteraan sosial) dan merupakan warga yang menetap di kelurahan dembe jaya, DTKS (data kesejahteraan sosial) yang merupakan acuan untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat dan sebagai penentu apakah masyarakat tersebut layak atau tidak layak untuk menerima bantuan, DTKS (data kesejahteraan sosial) juga digunakan dalam kepengurusan SKTM (surat keterangan tidak mampu) yang biasa digunakan untuk mendaftar/memenuhi syarat penerimaan beasiswa di sekolah maupun instansi lain. Di dalam DTKS (data terpadu kesejahteraan sosial) masyarakat yang layak menerima bantuan adalah masyarakat yang namanya masuk dalam desil satu, dua, tiga dan empat yang wilayahnya adalah masyarakat yang tidak mampu sedangkan yang tidak menerima adalah masyarakat yang masuk dalam desil lima dan seterusnya yang sudah tergolong masyarakat yang sejahtera.

Kemudian tidak dipungutnya biaya adalah merupakan bentuk tanggungjawab penyalur bukan hanya pada negara tetapi juga kepada masyarakat yang menerima bantuan sosial sehingga fungsi sosialisasi yang disampaikan oleh pihak terkait bukan hanya menjelaskan syarat ataupun prosedur dalam penerimaan bantuan tetapi juga besaran nominal yang bakal diterima oleh KPM (keluarga

penerima manfaat), tetapi mengenai waktu memang agak berjalan lambat bukan pada proses pelayanannya tetapi masa tunggu yang tidak sesuai sehingga proses penyaluran bantuan tertunda dan tidak sesuai dengan yang waktu tertera diundangan akan tetapi pihak kelurahan berusaha memberikan informasi kepada masyarakat bahwa terdapat kendala yang memperlambat proses penyaluran bantuan, adanya keterbatasan petugas dari PT. Kantor Pos yang hanya berjumlah dua orang yang melayani 6 kelurahan di kecamatan kota utara yang jumlah penerimanya beragam. Selain keterbatasan petugas jaringan internet yang berjalan lambat juga merupakan salah satu faktor yang menghambat proses tersalurnya bantuan sosial, Sehingga dapat dikatakan bahwa keterbukaan dalam proses pelayanan publik di kantor lurah Dembe Jaya ini belum sepenuhnya terlaksana dengan baik khususnya soal waktu.

Kemudian dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, pihak kelurahan bukan hanya memberikan informasi terkait adanya kendala yang terjadi pada proses penyaluran bantuan tetapi juga dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk bertanya hal-hal terkait informasi penyaluran bantuan yang belum atau tidak dimengerti/dipahami oleh masyarakat penerima bantuan sehingga masyarakat tidak merasa bosan dalam menunggu sampai proses penyaluran bantuan dimulai.

4.3.2 Kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan oleh penerima pelayanan maupun stakeholder lainnya

Menurut Dwiyanto (2014) kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan disini bukan hanya dipahami secara literal tetapi juga makna dari setiap prosedur dan peraturan yang ditetapkan apakah bersifat rasional, sederhana dan dapat dicerna sehingga dapat menciptakan kepatuhan terhadap prosedur serta peraturan yang telah ada.

Hasil penelitian oleh peneliti menunjukkan bahwa pemahaman prosedur dan peraturan penerimaan bantuan oleh KPM (keluarga penerima manfaat) sudah cukup baik hal ini dibuktikan dengan patuhnya masyarakat dengan syarat maupun prosedur pada saat penyaluran bantuan, adapun syarat dalam proses penyaluran bantuan yakni harus membawa KTP (kartu tanda penduduk) dan kartu keluarga dengan tujuan untuk verifikasi kembali data KPM (keluarga penerima manfaat), apabila ada KPM (keluarga penerima manfaat) yang berhalangan hadir maka bisa diwakilkan oleh anggota keluarga lain yang namanya tercantum dalam kartu keluarga dan apabila KPM (keluarga penerima manfaat) dalam keadaan sakit dan tidak ada lagi anggota keluarga lain yang bisa mewakili maka pihak penyalur akan melakukan kunjungan langsung dan apabila ada KPM (keluarga penerima manfaat) yang sudah meninggal dunia dan sudah tidak memiliki anggota keluarga lagi maka bantuannya tidak akan diberikan dan akan dilaporkan ke direktorat selaku pihak yang menangani bantuan program sembako.

Selanjutnya mengenai prosedur, semua bantuan yang diterima secara langsung memiliki prosedur yang hampir sama dan ditambah lagi sebagian besar dari KPM (keluarga penerima manfaat) ini sudah beberapa kali menerima bantuan sehingga mereka memang sudah paham dengan prosedur dan peraturan penyaluran bantuan ini, harus dilakukan verifikasi kembali dengan menggunakan surat yang berisi barcode dan nama dari masing-masing KPM (keluarga penerima manfaat).

Dan beberapa fakta yang peneliti temukan di lapangan yang mana masyarakat yang menjadi perwakilan dari KPM (keluarga penerima manfaat) bantuan sosial ini tidak membawa ktp dari kepala keluarga atau ktp dari KPM (keluarga penerima manfaat) yang namanya tercantum di undangan begitu pun sebaliknya sehingga dari pihak satgas menegur kemudian memberikan dispensasi kepada masyarakat tersebut sehingga kalau kejadian ini terulang lagi pihak satgas belum bisa memberikan bantuan tersebut karena ada ketidakpatuhan dalam peraturan yang sudah diberlakukan.

Berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dapat dikatakan bahwa kemudahan pemahaman prosedur dan peraturan oleh KPM (keluarga penerima manfaat) ataupun stakeholder lainnya dikatakan sudah terlaksana dengan baik walaupun masih ada beberapa masyarakat yang masih belum memenuhi peraturan yang telah dijelaskan oleh pihak penyalur bantuan karena merupakan perwakilan dari KPM (keluarga penerima manfaat) penerima bansos dan dengan alasan datang terlambat maka dari itu kedisiplinan dan ketelitian dari pihak penyalur maupun KPM (keluarga penerima manfaat) bansos harus ditingkatkan lagi.

4.3.3 Kemudahan memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik

Kemudahan memperoleh informasi merupakan salah satu indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014) dalam mengukur transparansi dalam penyelenggaraan publik, semakin mudah informasi diperoleh maka semakin tinggi transparansi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kemudahan memperoleh informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik karena adanya koordinasi antara pihak yang terkait sehingga informasi tersebut dengan jelas sampai kepada masyarakat. Setiap calon masyarakat penerima bantuan ini mendapatkan informasi dari ketua RT/RW yang sudah melakukan rapat dengan pihak kelurahan sehingga ketua RT/RW ini menyampaikan informasi secara door to door kepada calon masyarakat penerima bantuan setelah itu akan ada pihak dinas sosial yang didampingi oleh pihak kelurahan untuk melakukan peninjauan dan pengamatan secara langsung untuk memastikan apakah masyarakat tersebut sudah layak untuk menerima bantuan, setelah dipastikan masyarakat tersebut benar-benar layak menerima bantuan maka mereka akan diberikan undangan untuk hadir dalam proses penerimaan bantuan.

Selain informasi yang didapat secara langsung masyarakat juga dapat mengakses satu aplikasi yakni aplikasi cek bansos dan juga bisa diakses melalui link yang cara penggunaannya sudah dijelaskan oleh pihak kelurahan tetapi banyak dari masyarakat yang belum pernah sama sekali mengakses aplikasi

ataupun link cek bansos tersebut karena adanya kendala dengan kepemilikan barang elektronik seperti hp khususnya android dan ada juga masyarakat yang benar-benar tidak paham bagaimana mengakses aplikasi tersebut sehingga mereka lebih sering mendapatkan atau menanyakan informasi langsung pada ketua RT/RW ataupun datang langsung ke kelurahan.

Adanya sosialisasi yang disampaikan sebelum proses penyaluran bantuan dimulai sangat membantu masyarakat untuk memahami hal yang berkaitan dengan penyaluran bantuan sosial, apa-apa saja yang boleh dan tidak boleh mereka belanjakan dengan uang tersebut. Adapun uang bantuan sosial itu hanya digunakan untuk memenuhi nutrisi keluarga, membeli bahan pokok yang mengandung karbohidrat, protein, vitamin dan mineral seperti beras, ikan, telur, kacang-kacangan, sayur, buah-buahan dan lain-lain dan tidak boleh digunakan untuk membayar utang ataupun menunjang gaya hidup dari KPM (keluarga penerima manfaat) sehingga semua KPM harus memiliki nota belanjaan sendiri untuk memastikan apakah uang bantuan tersebut digunakan sebagaimana mestinya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa transparansi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan covid 19 di kantor lurah Dembe Jaya belum sepenuhnya dikatakan transparan diukur dari indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014):

1. Tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik di kantor lurah Dembe Jaya belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dilihat dari segi waktu berjalan lambat dan tidak sesuai dengan yang tertera di undangan karena masih menunggu petugas penyalur
2. Kemudahan pemahaman prosedur & peraturan oleh penerima pelayanan maupun stakeholder di kantor lurah Dembe Jaya sudah berjalan dengan baik hanya perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan dan ketelitian dari pihak penyalur dan masyarakat agar proses penyaluran bantuan berjalan dengan lebih baik lagi
3. Kemudahan memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan publik di kantor lurah Dembe Jaya sudah berjalan dengan baik dilihat dari penyampaian informasi dengan jelas oleh ketua RT di tiap-tiap lingkungan dan dengan tersedianya aplikasi khusus bantuan sosial yakni aplikasi cek bansos

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan di lembar sebelumnya, agar proses penyaluran bantuan dapat berjalan dengan lebih baik lagi maka penulis memberikan beberapa saran yakni:

1. Penyelenggara pelayanan harus terus membangun komunikasi dengan KPM (keluarga penerima manfaat) dan memberitahukan waktu yang pasti kapan proses penyaluran bantuan dimulai.
2. Membentuk grup offline maupun online sebagai bentuk pengawasan atau pendampingan kepada masyarakat penerima bantuan terkait penggunaan dana bantuan dan juga sebagai sumber informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan bantuan sosial
3. Ketelitian dan kedisiplinan dari pihak penyalur maupun masyarakat penerima bantuan sosial harus ditingkatkan lagi agar proses penyaluran bantuan berjalan dengan baik pada saat proses penyampaian sosialisasi sampai pada proses penyaluran bantuan

DAFTAR PUSTAKA

- Maryam, N.S.2016.Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi,5(1):3-5
- Sinambela, Lijan Poltak,2006.Reformasi Pelayanan Publik,Jakarta;PT Bumi Aksara
- Maani, K.Dt.2009.Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik.Jurnal Demokrasi,8(1):1-2
- Didjaja, Mustofa.2003.Transparansi Pemerintah.Jakarta:Rineka Cipta
- Adrianto, N.2007.Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-governance.Malang:Bayumedia Publising
- Nengsih, dkk.2019.Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang.Jurnal Ilmu Administrasi Publik,2(1):3-4
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Syafiie, Inu Kencana.2014.Proses Legislatif,Bandung:PT Refika Aditama
- Peraturan Menteri Sosial No.1 Tahun 2019 tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial di Lingkungan Kementerian Sosial
- Ade N.2021.Transparansi Pengelolaan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Covid 19 di Desa Patani Kabupaten Takalar.skripsi.Makassar:Universitas Muhammadiyah Makassar

Savitri, C.F, dkk.2022.Transparansi Pendataan dan Penyaluran Bantuan Sosial Bagi Masyarakat yang Terdampak Ekonomi akibat Pandemi Corona Virus Disease (COVID 19) (Studi kasus di Kelurahan Sindangrasa).Jurnal Inskripsi,2(1)

Alwi L.2021.Transparansi Penggunaan Anggaran Dana Desa untuk Bantuan Covid 19 di Desa Tanah Karaeng Kecamatan Manuju Kabupaten Gowa

Alase, Abayomi.2017.The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to A Good Quantitative Research Approach.International Journal of Education and Literacy Studies, 5(2)

PEDOMAN WAWANCARA

LURAH DEMBE JAYA

1. Apakah penyaluran bantuan ini tepat waktu?
2. Siapa saja penerima bantuan dan apa saja syaratnya? Bagaimana proses penyaluran bantuan ini?
3. Apakah bapak memiliki pengetahuan terkait biaya dan syarat yang harus dipenuhi oleh kpm penerima bansos?
4. Sebagai pimpinan apakah bapak paham betul dengan prosedur dan peraturan (sop) dalam penyaluran bansos?
5. Menurut bapak apakah prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan oleh petugas cukup mudah dan dipahami oleh masyarakat?
6. Menurut bapak bagaimana kemudahan memperoleh informasi terkait dengan adanya bansos ini?
7. Apakah dalam proses penyaluran bansos para petugas sudah memberitahu kpd kpm berapa nominal dan apa saja yang boleh dan tidak boleh dibelanjakan dengan uang bansos tersebut?

PEDOMAN WAWANCARA

SATUAN TUGAS

1. Siapa saja penerima bantuan dan apa saja syaratnya?
2. Apakah penyaluran bantuan ini tepat waktu? Bagaimana proses penyaluran bantuan ini?
3. Apakah dalam penyaluran bansos terdapat pemungutan biaya dan syarat yang harus dipenuhi oleh kpm bansos?
4. apakah ibu telah memberikan pemahaman yang baik terkait prosedur dan peraturan dalam penyaluran bansos?
5. Menurut ibu apakah prosedur dan peraturan yang sudah ditetapkan sudah cukup rasional dan dapat diterima serta dipahami oleh kpm bansos?
6. Bagaimana ibu memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan adanya penyaluran bansos ini?
7. Apakah ibu memberikan informasi terkait dengan nominal dan apa saja yang boleh dan tidak boleh dibelanjakan dengan uang bansos tersebut?

PEDOMAN WAWANCARA



KETUA RT

1. Bagaimana tanggapan ibu tentang warga yang menerima bantuan sosial? Apakah tepat sasaran? Apakah dikenakan biaya?
2. Apakah petugas pemberi bansos telah memberikan bansos sesuai sop?
3. Apakah semua penerima bansos memahami prosedur dan syarat penerimaan bansos?
4. Apakah pemerintah kelurahan/ satgas telah memberikan informasi yang lengkap terkait bansos? Melalui apa?
5. Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh masyarakat? Apakah masyarakat cukup sering mengakses aplikasi cek bansos?
6. Apa kendala utama terkait info mengenai bansos?

PEDOMAN WAWANCARA

MASYARAKAT

1. Apakah ibu termasuk penerima bantuan sosial? Mengapa?
2. Apakah dalam proses penyaluran bansos ini terdapat biaya dan syarat lain yang harus dipenuhi oleh kpm
3. Bagaimana pemahaman ibu terkait dengan prosedur dan perturan dalam penyaluran bansos ini?
4. Menurut ibu apakah prosedur dan peraturan yang ditetapkan oleh petugas tergolong rasional dan mudah dipenuhi oleh kpm?
5. Apakah ibu mudah memperoleh informasi terkait bansos ini? Dari mana?
6. Apakah ibu cukup sering mengakses aplikasi cek bansos yang memang diperuntukkan untuk masyarakat? Bagaimana caranya?
7. Apakah ibu mendapat informasi terkait nominal dan produk apa saja yang boleh dan tidak boleh dibelanjakan dengan uang bansos tersebut?

PENCARIAN DATA PM (PENERIMA MANFAAT) BANSOS

WILAYAH PM (Penerima Manfaat)

=== Pilih Provinsi ===

=== Pilih Kab/kota ===


=== Pilih Kecamatan ===

=== Pilih Desa ===

NAMA PM (Penerima Manfaat)

Nama Sesuai KTP

HURUF KODE




Ketik huruf kode di atas:

BATAL ↶

CARI DATA 🔍



:.kemensos.go.id






Hasil Pencarian PM (Penerima Manfaat)
 ×

Provinsi : GORONTALO
 Kabupaten : KOTA GORONTALO
 Kecamatan : KOTA UTARA
 Kelurahan : DEMBE JAYA


NAMA PENERIMA	UMUR	B	
		STATUS	KET
EIS RAJAK	39	YA	PROS BANK HIMB POS


TUTUP






PENCARIAN DATA PM (PENERIMA MANFAAT) BANSOS

WILAYAH PM (Penerima Manfaat)

=== Pilih Provinsi === 

=== Pilih Kab/kota === 

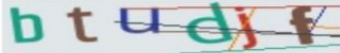

=== Pilih Kecamatan === 

=== Pilih Desa === 


NAMA PM (Penerima Manfaat)


Nama Sesuai KTP





HURUF KODE

Ketik huruf kode di atas:

BATAL 

CARI DATA 



 s.kemensos.go.id
 



Hasil Pencarian PM (Penerima Manfaat)
 

Provinsi : GORONTALO
 Kabupaten : KOTA GORONTALO
 Kecamatan : KOTA UTARA
 Kelurahan : DEMBE JAYA

NAMA PENERIMA	UMUR	B	
		STATUS	KET
YOLANDA OLII	38	YA	PROS BANK HIMB POS

TUTUP



2

2

2

2

Q



×

k

F
E
T
F

TUTUP

LAMPIRAN



Dokumentasi wawancara dengan lurah Dembe jaya (22 Agustus 2022)



Dokumentasi wawancara dengan kesra sekaligus gugus tugas 1(25 Agustus 2022)



Dokumentasi wawancara dengan gugus tugas 2 (1 September 2022)



Dokumentasi pada saat memberikan sosialisasi kepada masyarakat penerima bantuan



Satuan tugas memberikan surat yang berisi barcode dan nama dari penerima bantuan



Petugas dari PT. Kantor pos melakukan verifikasi kembali data penerima bantuan sosial



Wawancara dengan ibu Eis Radjak selaku masyarakat penerima bantuan (15 September 2022)



Wawancara dengan ibu Yolanda Olii selaku masyarakat penerima bantuan (21 September 2022)



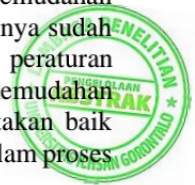
Wawancara dengan ibu Sri Suryaningsih Hilala selaku masyarakat penerima bantuan (1 Oktober 2022)

ABSTRAK

SINTHIA AYU ISMAIL. S2118025. TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYALURAN BANTUAN COVID 19 DI KANTOR LURAH DEMBE JAYA

Transparansi menjadi salah satu indikator yang sangat penting yang digunakan dalam mengukur keterbukaan segala informasi dari suatu instansi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur transparansi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan covid 19 di kantor lurah Dembe Jaya dengan menggunakan teori Dwiyanto, tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik, kemudahan pemahaman peraturan dan prosedur oleh penerima maupun stakeholder lainnya, kemudahan memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterbukaan dalam proses pelayanan publik yang diukur dari cepatnya waktu pelayanan, biaya dan waktu belum sepenuhnya berjalan dengan baik khususnya dalam segi waktu yang cenderung lama sehingga membuat proses penyaluran bantuan tidak sesuai dengan yang tertera di undangan. kemudahan pemahaman peraturan dan prosedur oleh penerima dan stakeholder lainnya sudah berjalan dengan baik ditandai dengan patuhnya masyarakat dengan peraturan maupun prosedur yang sudah dijelaskan oleh pihak terkait, kemudahan memperoleh informasi penyelenggaraan pelayanan publik sudah dikatakan baik karena masyarakat memperoleh informasi yang jelas dari pihak terkait dalam proses penyaluran bantuan sosial.

Kata kunci: transparansi, penyaluran bansos, Covid 19



ABSTRACT

SINTHIA AYU ISMAIL. S2118025. THE PUBLIC SERVICE TRANSPARENCY IN THE COVID-19 ASSISTANCE DISTRIBUTION AT THE DEMBE JAYA URBAN VILLAGE OFFICE

Transparency is one of the most important indicators used to measure the openness of an institution's information. This study aims to measure the public service transparency in the Covid-19 assistance distribution at the Dembe Jaya Urban Village Office using Dwiyanto's theory, consisting of the level of openness in the public service process, easiness of understanding of rules and procedures by recipients and other stakeholders, and accessibility of obtaining information on service delivery. The results indicate that the level of openness in the public service process as measured by the speed of service time, cost, and time has not fully run well, especially in terms of time which tends to be long, making the process of distributing the assistances not following what is stated in the procedural invitation. The easiness of understanding of rules and procedures by recipients and other stakeholders has gone well, implied by the compliance of the community with the rules and procedures that have been explained by related parties. The accessibility of obtaining information on public service delivery has been said to be good because the community gets clear information from related parties in the process of distributing social assistance.



Keywords: transparency, social assistance distribution, Covid 19



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3670/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Lurah Dembe Jaya

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Sinthia Ayu Ismail
NIM : S2118025
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : KANTOR LURAH DEMBE JAYA
Judul Penelitian : TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENYALURAN BANTUAN COVID-19 DI KECAMATAN
KOTA UTARA (STUDI DI KANTOR LURAH DEMBE JAYA)

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

13 November 2021
Ketua,

Zulham, Ph.D
NIDN-0911108104

+



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
KECAMATAN KOTA UTARA
KELURAHAN DEMBE JAYA

Jl. Taman Surya I Telp. (0435) 8771371..
<http://www.dembejaya.blogspot.com>

SURAT KETERANGAN


Nomor. 400/Pem-DJ/ 14 /II/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Lurah Dembe Jaya Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo, dengan ini menerangkan kepada :

N a m a : SINTHIA AYU ISMAIL
Tempat/Tgl. Lahir : Gorontalo, 24 Juni 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Lokasi penelitian : Kantor Lurah Dembe Jaya
Judul Penelitian : Transparansi Pelayanan Publik Dalam Penyaluran Bantuan Covid-19 Di Kelurahan Dembe Jaya

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah menyelesaikan Penelitian di Kelurahan Dembe Jaya Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 23 Februari 2023
LURAH DEMBE JAYA

H. SEKRI PAKAYA, S.Ag
NIP. 197312182009011002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
Nomor : 065/FISIP-UNISAN/S-BP/III/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto,S.IP.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : SINTHIA AYU ISMAIL
NIM : S2118025
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Transpransi Pelayanan Publik dalam Penyaluran Bantuan Covid-19 di Kantor Dembe Jaya

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **15%** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 18 Maret 2023
Tim Verifikasi,

Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

15% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 15% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	docplayer.info	7%
	Internet	
2	digilibadmin.unismuh.ac.id	1%
	Internet	
3	pupr.gorontaloikota.go.id	<1%
	Internet	
4	123dok.com	<1%
	Internet	
5	repository.unigal.ac.id	<1%
	Internet	
6	didisuryadi94.blogspot.com	<1%
	Internet	
7	eprints.umm.ac.id	<1%
	Internet	
8	mfr.osf.io	<1%
	Internet	

9	ejournal.unsrat.ac.id Internet	<1%
10	bkpsdmd.babelprov.go.id Internet	<1%
11	eprints.walisongo.ac.id Internet	<1%
12	dataku.sidoarjokab.go.id Internet	<1%
13	repository.uinsu.ac.id Internet	<1%
14	jmiap.ppj.unp.ac.id Internet	<1%
15	repository.uin-suska.ac.id Internet	<1%
16	text-id.123dok.com Internet	<1%
17	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	<1%
18	lppmstianusa.com Internet	<1%
19	Annisa Tri Rahmawati, Abraham Nurcahyo. "Makna Simbolik Arsitektur..." Crossref	<1%
20	digilib.uinsby.ac.id Internet	<1%

21

scribd.com

Internet

<1%

BIODATA



SINTHIA AYU ISMAIL lahir di Gorontalo pada tanggal 24 Juni 1999, anak ke 2 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Owan Ismail dan Ibu Lian Kasim, peneliti tinggal di Jalan Taman Surya 2 Kelurahan Dembe Jaya Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo

Email : Sinthiaismail24@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Mengawali pendidikan di taman kanak-kanak R.A Annajmusyagir Kota Gorontalo
2. Sekolah dasar di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Kota Gorontalo dan lulus pada tahun 2011
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Kota Gorontalo dan lulus pada tahun 2014
4. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 1 Kota Gorontalo, Jurusan Analisis Kimia dan lulus pada tahun 2017
5. Perguruan Tinggi Universitas Ichsan Gorontalo masuk pada tahun 2018