

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH DESA DALAM  
PELAYANAN PENYALURAN BANTUAN SOSIAL  
MASYARAKAT DI DESA TONTULOW UTARA  
KECAMATAN PINOGALUMAN KABUPATEN  
BOLAANG MONGONDOW UTARA**

**Oleh:  
FAJAR LATARA  
NIM: S.21.18.006**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
TAHUN 2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN  
PENYALURAN BANTUAN SOSIAL MASYARAKAT DI DESA TONTULOW  
UTARA KECAMATAN PINOGALUMAN KABUPATEN BOLAANG  
MONGONDOW UTARA**

Oleh  
**FAJAR LATARA**  
NIM: S.21.18.006

**SKRIPSI**

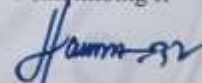
Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Telah disetujui oleh:

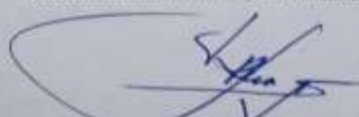
Pembimbing I

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

Pembimbing II

  
Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si  
NIDN: 0930048307

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

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

**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**RESPONSIVITAS PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN  
PENYALURAN BANTUAN SOSIAL MASYARAKAT DI DESA TONTULOW  
UTARA KECAMATAN PINOGALUMAN KABUPATEN BOLAANG  
MONGONDOW UTARA**

Oleh  
**FAJAR LATARA**  
NIM: S.21.18.006

**SKRIPSI**

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui  
Oleh tim penguji pada tanggal, November 2023

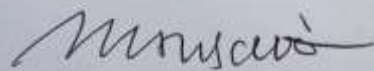
**Tim Penguji :**

1. Dr. Sukarman Rahim, M.Si
2. Ariandi Saputra, S.Pd., M.AP
3. Muh. Riadi P. Sono, S.IP., M.Si
4. Purwanto, S.IP., M.Si
5. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si



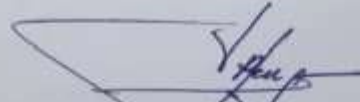
**Mengetahui**

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

Ketua Jurusan  
Ilmu Pemerintahan



**Purwanto, S.I.P., M.Si**  
NIDN: 0926096601

#### LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Fajar Latara

NIM : S2118006

KONSENTRASI : Ilmu Politik

PROGRAM STUDI : Ilmu Pemerintahan

JUDUL : Responsipitas pemerintah dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial  
Di desa Tontulow utara kecamatan pinogaluman kabupaten bolaang  
Mongondow Utara

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini benar-benar asli merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak orang lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan bersungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.



Gorontalo, 12 Desember 2023

Fajar Latara

S21 18006

## **ABSTRACT**

**FAJAR LATARA. S2118006. THE GOVERNMENT RESPONSIVENESS IN THE DISTRIBUTION OF COMMUNITY SOCIAL ASSISTANCE SERVICES IN NORTH TONTULOW VILLAGE, PINOGALUMAN SUBDISTRICT, NORTH BOLAANG MONGONDOW DISTRICT**

*This research aims to find the responsiveness of the village government in providing community social assistance services in North Tontulow Village, Pinogaluman Subdistrict, North Bolaang Mongondow District. This research uses a qualitative approach with a descriptive method. The data collection techniques in this research are interviews, observation, and documentation. The data analysis technique employs an interactive model. The research results show that the responsiveness of the village government in providing community social assistance services in North Tontulow Village is good enough. It can be seen from the research results on six aspects of responsiveness. All of those have shown the village government's responsiveness to the community in distributing social assistance. However, a few complaints from the community still exist.*

*Keywords: responsiveness, service, distribution of social assistance*

## **ABSTRAK**

**FAJAR LATARA. S2118006. RESPONSIVITAS PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PENYALURAN BANTUAN SOSIAL MASYARAKAT DI DESA TONTULOW UTARA KECAMATAN PINOGALUMAN KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial masyarakat di Desa Tontulow Utara Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan teknik analisis data menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial masyarakat di Desa Tontulow Utara sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian terhadap enam aspek responsivitas, semuanya sudah memperlihatkan responsivitas pemerintah desa kepada masyarakat dalam penyaluran bantuan sosial, walaupun masih terdapat sedikit keluhan dari masyarakat.

Kata kunci: responsivitas, pelayanan, penyaluran bantuan sosial.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT, karena atas berkah dan rahmatNyalah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diberi judul Responsivitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Masyarakat di Desa Tontulow Utara Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Judul ini diangkat karena mengingat pentingnya kualitas pelayanan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Untuk segala saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi perbaikan isi skripsi ini. Pada kesempatan ini, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada: Kedua orang tua, ayahanda Ismet Latara dan ibunda Narti Abas, yang telah mendidik dan membesarkan saya, serta membiayai pendidikan sampai perguruan tinggi; Ibu Dr. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Purwanto, S.I.P., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo. dan juga bertindak selaku pembimbing I yang banyak memberikan masukan perbaikan untuk skripsi ini; Ibu Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si selaku pembimbing II yang juga banyak memberikan koreksi perbaikan skripsi ini; Seluruh Dosen, terutama Bapak/Ibu Dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan

Gorontalo, terima kasih atas ilmu pengetahuan yang diberikan selama penulis menempuh kuliah S1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, dan staf administrasi; serta seluruh teman-teman mahasiswa yang telah memberikan motivasi, sehingga skripsi ini dapat selesai.

Akhir kata atas mauskan yang diberikan, saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya dan semoga bantuannya mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Gorontalo, 30 November 2023

Fajar Latara  
NIM: S.21.18.006



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK.....	vii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	5
1.3 Tujuan penelitian .....	6
1.4 Manfaat penelitian .....	6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep good governance .....	8
2.2 Konsep responsivitas.....	13
2.3 Indikator responsivitas.....	15
2.4 Pelayanan publik.....	18
2.5 Penyaluran bantuan sosial.....	21
2.6 Kerangka konsep.....	24

### BAB OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian .....	26
3.2.1 Tempat Penelitian .....	26
3.2.2 Desain penelitian.....	27
3.2.3 Fokus Penelitian.....	27
3.2.4 Informan Penelitian.....	28
3.2.5 Jenis Data.....	29
3.2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.2.7 Teknik Analisis Data .....	30

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran umum lokasi penelitian .....	35
4.1	Sejarah desa .....	35
4.2	Tugas pokok dan fungsi.....	35
4.2	Hasil penelitian.....	3
4.2.1	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan .....	43
4.2.2	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat .....	46
4.2.3	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat .....	49
4.2.4	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.....	52
4.2.5	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.....	55
4.2.6	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.....	57
4.3	Pembahasan.....	60

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan .....	66
5.2.	Saran .....	67

Daftar pustaka

Lampiran

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah merupakan unsur utama pelaksanaan pelayanan publik kepada warga masyarakat. Baik buruknya pelayanan publik yang diterima warga masyarakat sangat ditentukan oleh perilaku aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Untuk itu, seluruh aparatur pemerintah yang diberi tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sangat dituntut untuk dapat menghayati peran dan posisi mereka sebagai pelayan masyarakat yang tidak mencari keuntungan, melainkan karena adanya tujuan khusus yang akan diwujudkan dalam pelayanan publik, yakni adanya keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Untuk memahami makna pelayanan, tidak mungkin dipisahkan dari persoalan kemaslahatan umum, yang merupakan asal muasal pelayanan. Kepentingan umum dikaitkan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat, meskipun pada tahap perkembangan selanjutnya, pelayanan juga timbul dari kewajiban sebagai bentuk proses manajemen suatu organisasi. Dalam hal ini, baik bagi setiap organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, tujuan pelayanannya ditentukan bersamaan dengan berdirinya organisasi tersebut. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, aparat pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, bersifat terbuka dalam menginformasikan mengenai prosedur dan tata cara pelayanan, serta sikap dalam memberikan pelayanan. Karena hal tersebut sangat berpengaruh

dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang akan berdampak pada kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparaturnya pemerintah.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan rangkaian kegiatan sebagai upaya untuk memenuhi pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehubungan dengan pelaksanaan otonomi daerah, otonomi daerah diperlukan untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya pelaksanaan otonomi daerah bertujuan untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat. Selain meningkatkan daya saing daerah. Pada hakikatnya, pemberian layanan publik merupakan kewajiban pemerintah dan juga sebagai suatu proses bantuan kepada masyarakat melalui cara tertentu yang membuhkan kepekaan dan bersifat interpersonal untuk mewujudkan kepuasan masyarakat, sebagaimana disyaratkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik huruf a, yang menyatakan bahwa Negara wajib melayani seluruh warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam lingkup pelayanan publik. Dengan demikian, pemberian pelayanan publik yang berkualitas merupakan tanggungjawab seluruh aparaturnya pemerintah untuk mewujudkannya.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ialah pelayanan dan penyaluran bantuan sosial kepada warga masyarakat yang kurang beruntung dari aspek ekonomi. Bantuan sosial merupakan wujud tanggungjawab pemerintah untuk menekan ketimpangan ekonomi yang luas akibat banyaknya permasalahan sosial dan

permasalahan ekonomi yang dihadapi warga masyarakat. Bantuan sosial merupakan pemberian bantuan dari pemerintah daerah, dan diberikan kepada individu masyarakat, keluarga, kelompok dan masyarakat. Bantuan sosial yang diberikan pemerintah bersifat selektif dan tidak secara terus menerus diberikan kepada warga masyarakat, tergantung pada kondisi ekonomi masyarakat yang bersangkutan. Adapun bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa uang tunai atau barang yang pemberiannya disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah, yang bertujuan untuk mendukung dan memperkuat pencapaian sasaran program dan kegiatan pemerintah daerah dengan mengacu pada asas keadilan, kepatutan, rasionalitas dan manfaat untuk masyarakat.

Desa Tontulow Utara Kecamatan Pinogaluman merupakan salah satu desa penerima bantuan sosial dari pemerintah daerah. Jenis bantuan sosial yang disalurkan pemerintah daerah kepada pemerintah Desa Tontulow Utara, yakni bantuan ketahanan pangan, berupa obat-obatan pertanian, bantuan kesehatan berupa makanan tambahan, seperti makanan dan susu bayi balita, bantuan Program Keluarga Harapan (PKH), BLT desa, bantuan pangan non tunai (BPNT). Pemerintah desa Tontulow utara sudah berupaya untuk menyalurkan semua bantuan sosial kepada warga masyarakat yang berhak menerima bantuan sosial tersebut, namun dalam pelaksanaannya masih banyak permasalahan yang muncul dan masih kurang direspon oleh pemerintah desa. Hasil wawancara dengan bapak Ismet (Senin, 18 September 2023) mengatakan bahwa selama ini data terkait penerima bansos masih sering diributkan dan pemerintah desa belum meresponnya secara serius. Selama ini,

penerima bantuan sosial berasal dari data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS), namun sekarang dana bantuan sosial tersebut juga harus disalurkan ke non DTKS, sehingga harus dilakukan lagi pengumpulan di tingkat RT dan RW. Permasalahan lainnya ialah tumpang tindihnya program bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah, sehingga banyak warga masyarakat menginginkan menerima semua bantuan sosial tersebut. Penulis juga melakukan wawancara dengan ibu Warni Abas (Rabu, 20 September 2023) yang mengatakan bahwa permasalahan dalam penyaluran bantuan sosial oleh pemerintah desa ialah menyangkut data, yakni masih terdapat penerima bantuan sosial yang sudah meninggal dunia, namun masih tercatat sebagai penerima bantuan, masih kurang informasi tentang jenis dan mekanisme bantuan sosial yang mudah dijangkau oleh warga.

Permasalahan dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial di Desa Tontulow Utara disebabkan karena masih kurang responsivitas pemerintah untuk menanggapi informasi yang disampaikan warga masyarakat. Pemerintah harus merespon semua aspirasi, harapan dan kebutuhan masyarakatnya karena merupakan salah satu syarat suksesnya penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Pemerintah desa yang responsive merupakan pemerintah desa yang tanggap terhadap permasalahan yang timbul dalam pemberian pelayanannya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Dwiyanto (2016:148) bahwa responsivitas merupakan kemampuan aparatur untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakatnya.

Aparatur yang responsive ialah aparatur yang memiliki jiwa pengabdian dan masu melayani masyarakat dengan tanpa pamrih. Warga masyarakat berharap agar aparatur pemerintah desa memiliki jiwa pengabdian, mengabdikan kepada masyarakat dan dapat diandalkan untuk mengubah citra aparatur yang diminta mengabdikan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak didasarkan pada pengakuan atau penilaian pihak penyedia jasa, melainkan diberikan oleh pelanggan atau penerima jasa. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah kepuasan dan persepsi pelanggan, yang digambarkan misalnya dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa. Hasil pengukuran mutu akan menjadi dasar untuk membangun kebijakan peningkatan mutu yang komprehensif.

Dari uraian permasalahan di atas membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi lewat suatu penelitian dengan judul: Responsivitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Masyarakat di Desa Tontulow Utara Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial masyarakat di Desa Tontulow Utara Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah:

Untuk mengetahui bagaimana responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial masyarakat di Desa Tontulow Utara Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak yakni:

#### **1. Bagi praktisi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk Kepala Desa Tontulow Utara untuk menumbuhkan responsivitas aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat.

#### **2. Bagi penulis**

- a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai responsivitas pemerintah desa dan pelayanan penyaluran bantuan sosial.
- b. Merupakan perbandingan antara teori yang diperoleh selama kuliah dengan praktek di lapangan yang sebenarnya.



### 3. Untuk pengembangan konsep

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan menambah referensi, terutama konsep yang menyangkut responsivitas aparatur pemerintah desa dan pelayanan penyaluran bantuan sosial.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Goog governance**

Penerapan goodgovernance di sektor publik akan sangat mempengaruhi keberhasilan penerapan good governance di sektor swasta. Memang benar, kebijakan publik diperlukan untuk mendorong terciptanya lingkungan yang kondusif bagi pemanfaatan peluang dan semangat aksi masyarakat yang efektif. Good governance atau tata pemerintahan yang baik merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta.

Good governance dipandang sebagai paradigma baru menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Menurut Sedarmayanti (2007:2), secara lebih luas, tata kelola didefinisikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Tata kelola mencakup 3 (tiga) bidang, yaitu negara (state/pemerintah), sektor swasta (private sector/business), dan masyarakat (society). Oleh karena itu, tata kelola pemerintahan yang baik di sektor publik diartikan sebagai suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yang melibatkan para pemangku kepentingan, melibatkan berbagai kegiatan ekonomi, kebijakan sosial, dan penggunaan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, dan sumber daya manusia, untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. dengan mengikuti prinsip: keadilan, kewajaran, kesetaraan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas.

Adisasmita (2016:22) percaya bahwa pemerintahan memiliki tiga zona penyangga: ekonomi, sosial dan administratif. Tata kelola ekonomi mencakup proses pengambilan keputusan yang memfasilitasi aktivitas ekonomi nasional dan interaksi di antara para pengelola ekonomi. Tata kelola ekonomi mempunyai implikasi terhadap pemerataan, kemiskinan dan kualitas hidup (mencapai pemerataan, mengurangi kemiskinan dan menciptakan kualitas hidup yang lebih baik). Tata kelola pemerintahan adalah proses pengambilan keputusan untuk mengembangkan kebijakan. Tata kelola administratif adalah suatu sistem untuk menjalankan proses politik. Oleh karena itu, lembaga pemerintahan meliputi tiga lingkup, yaitu negara (state atau pemerintah), swasta (swasta atau dunia usaha), dan masyarakat (society), yang masing-masing saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Instansi pemerintah berfungsi untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta menciptakan lapangan kerja dan pendapatan, sedangkan masyarakat berperan aktif dalam interaksi sosial, ekonomi, dan sosial, politik, termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam bidang ekonomi, sosial, dan politik. kegiatan.

Kemudian menurut Effendi dalam Surjadi (2009:19) pemerintah dan tata kelola seringkali dianggap memiliki arti yang sama, yaitu cara kekuasaan dijalankan dalam suatu organisasi, lembaga, atau negara. Pemerintah juga merupakan nama yang diberikan kepada badan yang menjalankan kekuasaan pemerintahan di suatu negara.

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance. Menurut Dwiyanto (2016:20) mengatakan bahwa pertimbangan tersebut adalah:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.
2. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik governance dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik menjadi memiliki high stake dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur governance tersebut, karena baik dan buruknya praktik pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya. Nasib sebuah pemerintahan, baik di pusat maupun daerah, akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilan mereka dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Keberhasilan sebuah rezim dan

penguasa dalam membangun legitimasi kekuasaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan memuaskan warga.

Karakteristik atau prinsip yang perlu dihormati dan dikembangkan dalam praktik pemerintahan yang baik (good governance) yang ditetapkan oleh UNDP (1997) antara lain:

1. Berpartisipasi:

Setiap orang atau anggota masyarakat, laki-laki dan perempuan, mempunyai hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui organisasi perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing-masing.

2. Tanggung jawab:

Para pengambil keputusan di sektor publik, swasta, dan masyarakat sipil harus bertanggung jawab kepada publik dan pemangku kepentingan. Aturan hukum: Kerangka hukum dan undang-undang harus adil, diterapkan dan dihormati sepenuhnya, terutama ketentuan hukum terkait hak asasi manusia.

3. Aturan hukum

Aturan hukum yang dibuat harus memenuhi rasa keadilan dan dilaksanakan secara taat tanpa pandang bulu, terutama aturan hukum dan perundangan terkait hak asasi manusia.

4. Transparansi:

Transparansi harus dibangun dalam konteks arus informasi yang bebas. Informasi harus dapat dimengerti dan dikendalikan.

5. Reaktivitas:

Setiap wawasan dan proses harus diarahkan pada upaya melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholder).

6. Instruksi konsensus:

Pemerintahan yang baik akan menjadi perantara bagi banyak kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau peluang terbaik bagi kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau peluang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, serta berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan oleh pemerintah. .

7. Modal pemilik (owner's capital):

Pemerintahan yang baik akan memberikan peluang yang baik bagi laki-laki dan perempuan dalam upayanya meningkatkan kualitas hidup.

8. Efektivitas dan efisiensi:

Setiap kegiatan dan proses suatu organisasi ditujukan untuk menciptakan sesuatu yang benar-benar memenuhi suatu kebutuhan melalui pemanfaatan sebaik-baiknya berbagai sumber daya yang tersedia.

#### 9. Visi Strategis:

Para pemimpin dan masyarakat mempunyai visi jangka panjang yang luas mengenai pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta menyadari perlunya pembangunan tersebut.

Tata pemerintahan yang baik adalah kinerja politik, ekonomi dan administrasi dalam pengelolaan urusan nasional. Penyelenggaraan dilaksanakan secara efektif dan efisien, memenuhi kebutuhan rakyat, dalam suasana demokrasi, akuntabilitas dan transparansi (Santosa, 2009:86). Oleh karena itu, pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang baik baik proses maupun hasilnya. Komponen-komponen Pemerintah pada umumnya berjalan secara terpadu, tanpa konflik satu sama lain, dengan dukungan rakyat dan peran serta seluruh komponen dalam membangun kebijakan publik, menciptakan kesejahteraan dan kebahagiaan, kesejahteraan masyarakat, dan terciptanya masyarakat madani.

#### **2.2. Konsep responsivitas**

Salah satu elemen untuk perwujudan good governance ialah daya tanggap aparatur birokrasi atau responsivitas. Responsivitas digunakan untuk mengukur daya tanggap birokrasi terhadap aspirasi, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan publik. Responsitas juga merupakan bentuk tanggapam dan kerelaan penyedia pelayanan untuk membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat melalui aktivitas pelayanan.

Menurut Tangkilisan (2015), responsivitas/daya tanggap mengacu pada keterhubungan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Daya tanggap termasuk dalam salah satu indikator kinerja karena daya tanggap menggambarkan secara langsung kemampuan badan publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Rendahnya daya tanggap ditunjukkan dengan adanya ketidaksesuaian antara layanan dan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas/daya tanggap juga merujuk pada keterhubungan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian, daya tanggap sangat penting dalam pelayanan publik karena merupakan bukti kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Menurut Ratminto dan Winarsih, (2018:180-181), daya tanggap merupakan kemampuan penyedia dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan program dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara ringkas dapat dikatakan bahwa responsiveness ini mengukur kemampuan penyedia jasa dalam menanggapi harapan, keinginan, aspirasi dan kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2017:90), menyatakan bahwa salah satu dimensi yang menentukan kualitas pelayanan adalah daya tanggap. Daya tanggap merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan tepat waktu. Daya tanggap, sebagai indikator layanan,



mengacu pada kemampuan perangkat untuk merespons kebutuhan mereka yang membutuhkan layanan yang ditentukan secara hukum.

Rendahnya daya tanggap diwujudkan dengan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan misinya. Daya tanggap atau responsiveness merupakan kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menentukan prioritasnya, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsiveness mengukur seberapa responsif suatu organisasi terhadap harapan, keinginan, aspirasi dan kebutuhan pengguna jasa. (Dwiyanto, 2016:148). Disiai lain, Siagian (2016) dalam pembahasannya mengenai teori pengembangan organisasi mengindikasikan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengatisipasi aspirasi biru, perkembangan bari, tuntutan baru dan, dan pengetahuan

Daya tanggap merupakan wujud kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap adalah indikator kinerja yang berorientasi pada proses. Daya tanggap dijadikan model dalam indikator kinerja karena dapat menggambarkan secara langsung kemampuan suatu badan publik dalam mencapai visi dan tujuannya (terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat).

### **2.3. Indikator responsivitas**

Zeithamal dkk dalam Hardiansyah (2018:46) menjelaskan beberapa indikator responsivitas, yakni:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Responsivitas aparatur dapat dilihat dari niat baik aparatur pemberi pelayanan untuk menanggapi atau merespon semua permintaan pelayanan oleh masyarakat dengan cara menanyakan tentang pelayanan apa yang mereka butuhkan, memberikan informasi tentang persyaratan pelayanan, dan semua informasi terkait pelayanan. Indikator ini juga mencakup sikap dan komunikasi yang baik yang diberikan aparatur selaku pemberi pelayanan. Setiap warga masyarakat memiliki karakter yang berbeda, untuk itu aparatur yang bertugas harus tau cara bersikap dan melakukan komunikasi yang santun. Berkomunikasi dengan sikap baik disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan aparatur pemberi pelayanan kepada warga masyarakat. Cara berkomunikasi aparatur yang baik dan ramah dari aparatur yang bertugas, akan membuat warga masyarakat merasa puas dan akan merasa mendapat pelayanan yang baik, yang pada akhirnya masyarakat akan mudah menerima, mengerti, dan memahami informasi yang disampaikan oleh aparatur pemberi pelayanan.

- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan yang cepat diberikan oleh aparatur yang bertugas sangat berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia pelayanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat. Kesigapan itu sendiri berkaitan dengan cepat dalam bertindak yang disertai dengan semangat yang besar. Aparatur yang sigap

dalam bekerja berarti ialah aparatur yang melakukan pekerjaan dengan tangkas dan cepat dalam mengambil tindakan dan penuh dengan semangat kerja. Selain itu, kesigapan aparatur juga berarti bahwa aparatur yang bertugas juga memiliki ketulusan. Ketulusan dalam memberikan pelayanan berarti aparatur yang bersangkutan akan mencurahkan segenap hati dan jiwa untuk sebuah pekerjaan sehingga akan memberikan manfaat pada masyarakat. Ketulusan dalam bekerja juga merupakan kunci dalam menilai setiap hasil kerja aparatur.

c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Aparatur yang melakukan pelayanan dengan tepat berarti pelayanan yang diberikan aparatur yang bersangkutan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat penerima layanan, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan atas pelayanan yang diterimanya. Indikator ketepatan pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur pelayanan dan aparatur melakukan pelayanan dengan tepat biaya (kalau ada pembayaran). Pelayanan yang sesuai prosedur berarti pelayanan yang telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga akan menekan tingkat kesalahan dalam pemberian pelayanan dan tidak pula terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan hak setiap pelanggan. Kemudian, pada indikator ini terdapat ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau masyarakat yang melapor dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur waktu dalam melayani warga masyarakat.

d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Keakuratan pegawai dalam pemberian pelayanan sangat penting untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Melayani dengan hati-hati artinya pemberi layanan harus selalu fokus dan serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bekerja maupun dalam berkomunikasi. Perangkat yang selalu fokus pada pekerjaannya akan menentukan hasil kerja perangkat tersebut, karena dengan fokus pada pekerjaannya maka pekerjaan akan lebih cepat dan efisien. Konsentrasi sangat diperlukan dalam bekerja karena konsentrasi dan kemauan yang tinggi dapat mendatangkan hasil kerja yang terbaik.

e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Aparatur yang melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sangat berkaitan dengan tingkat kedisiplinan aparatur yang bertugas pada waktu masuk dan pulang kantor dan waktu kerja. Waktu masuk dan pulang kantor berkaitan dengan jam mulai masuk dan bertugas aparatus sampai pulang, harus sesuai dengan ketentuan yang disepakati bersama, sehingga warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak menunggu ketika jam pelayanan sudah dimulai. Adapun ketepatan jam kerja ialah kesediaan aparatur untuk mematuhi jam pada waktu bekerja dan memaksimalkan waktu, dan kapan beristirahat. Aparatur tidak boleh meninggalkan kantor apabila masih jam kerja, kecuali mendapat tugas dari pimpinan yang terpaksa harus meninggalkan kantor.

f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Indikator ini menghendaki aparaturnya yang bertugas harus merespon dengan baik semua keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat, dan kemudian menindaklanjuti kepada pimpinannya. Untuk organisasi pemberi pelayanan sebaiknya menyediakan unit khusus yang diberi tugas untuk menerima keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diterimanya. Hal ini untuk memudahkan warga masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka, dan juga merupakan wujud peningkatan partisipasi warga masyarakat dalam pelayanan publik.

#### **2.4. Pelayanan Publik**

Penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Organisasi publik (pemerintah) pada dasarnya merupakan institusi yang berkewajiban memberikan pelayanan masyarakat, baik berupa pelayanan yang bersifat langsung diberikan kepada masyarakat maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Kasmir (2017:47), pelayanan adalah tindakan atau tindakan individu atau organisasi yang memberikan kepuasan kepada pelanggan, rekan kerja serta

manajer layanan dan penyedia layanan dukungan pelanggan. Pada hakikatnya pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan individu, kelompok atau organisasi, baik langsung maupun tidak langsung, untuk memuaskan suatu kebutuhan. Hamba artinya memberikan pelayanan yang diperlukan kepada masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan bagian dari tugas dan fungsi lembaga tata usaha negara.

Menurut Afandi (2018:43) Pelayanan publik pada hakikatnya ialah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan tugas pegawai negeri sipil sebagai pegawai negeri. Kualitas pelayanan publik yang diberikan diharapkan semakin meningkat. Selanjutnya Afandi (2018:43) berpendapat bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan publik perlu memperhatikan komponen-komponen pelayanan, khususnya:

- a) Proses pelayanan. Proses pelayanan yang terstandarisasi bagi penyedia dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian. Waktu pemrosesan ditentukan sejak permohonan sampai selesai, termasuk pengajuan banding.
- c) Biaya layanan. Biaya layanan mencakup rincian yang ditentukan selama proses pemberian layanan.
- d) Produk dan layanan. Produk dan jasa serta hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan pengaturan yang telah ditentukan.
- e) Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana harus disediakan sepenuhnya oleh penyedia layanan publik.

- f) Kapasitas penyedia layanan. Kompetensi penyedia layanan perlu ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Sunarno (2016:7), penyelenggaraan layanan publik, berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan dapat dibagi menjadi:

1. Pelayanan publik yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara bersama-sama antara pemerintah dan swasta, akan tetapi kewajiban utama tetap ada di pemerintah. Contoh: pelayanan pendidikan, kesehatan, perhubungan, dan lain-lain.
2. Pelayanan publik hanya dapat diatur oleh pemerintah yang umumnya lebih bersifat regulasi. Misalnya berbagai bentuk pelayanan perizinan

Keputusan Menpan nomor 81 Tahun 1993 dalam Riduwan (2018:242) mengutarakan bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban penyedia layanan publik dan penerima manfaat harus diketahui secara jelas dan tegas oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap jenis pelayanan publik harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan membayar masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap memperhatikan efektivitas dan efisiensi.

- c. Kualitas proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan untuk menjamin keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertahankan.
- d. Apabila pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah terkait, maka instansi pemerintah terkait tersebut harus memberikan kesempatan partisipasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **2.5. Penyaluran bantuan sosial**

Bantuan sosial adalah pemberian bantuan secara berkala dan selektif dalam bentuk uang/barang kepada suatu masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Dalam pemberian bantuan sosial, baik pemerintah daerah sebagai pemberi bantuan sosial maupun masyarakat/organisasi masyarakat sebagai penerima bantuan sosial mempunyai kewajiban akuntabilitas atas bantuan sosial sesuai bagiannya, berdasarkan peraturan yang berlaku.(Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah).

Bantuan sosial di daerah pada awalnya secara umum diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan daerah. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, Bantuan Sosial adalah pemberian



bantuan secara berkala dan selektif dalam bentuk uang/barang kepada suatu masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan.

Dukungan sosial (bansos) diberikan kepada masyarakat yang menghadapi risiko sosial. Bantuan sosial dapat diberikan dalam bentuk uang maupun barang. Padahal, aturan mengenai bantuan sosial telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pekerja Sosial. Peraturan ini mengubah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Perlindungan Sosial. Menurut undang-undang, bantuan sosial adalah bantuan dalam bentuk uang, barang, dan jasa kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang miskin, mempunyai keadaan sulit dan/atau rentan terhadap risiko sosial. Pemahaman tersebut juga dijelaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017 tentang Alokasi Bantuan Sosial Nontunai.

Tujuan dari bantuan sosial, sesuai dengan namanya, bantuan sosial adalah untuk mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan risiko sosial. Tujuannya adalah:

- a) Rehabilitasi Sosial. Bantuan sosial bertujuan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat menjalankan fungsi sosialnya dengan baik.
- b) Perlindungan sosial. Tujuan selanjutnya adalah mencegah dan mengelola risiko terkait guncangan dan kerentanan sosial individu, keluarga, dan kelompok masyarakat untuk menjamin kelangsungan hidup mereka sesuai dengan kebutuhan dasar minimum.

- c) Pemberdayaan sosial. Bantuan sosial juga bertujuan untuk pemberdayaan sosial, yaitu memungkinkan seseorang atau sekelompok orang yang mengalami permasalahan sosial mampu memenuhi kebutuhan dasarnya.
- d) Jaminan sosial. Bantuan sosial, yang juga dikenal sebagai jaminan sosial, adalah sebuah sistem yang dilembagakan yang menjamin bahwa penerima bantuan dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka untuk mendapatkan kehidupan yang layak.
- e) Pengentasan kemiskinan. Tujuan bantuan sosial adalah untuk mengentaskan kelaparan dan mengentaskan kemiskinan, yang berarti bantuan sosial adalah kebijakan, program, kegiatan dan subkegiatan yang dilaksanakan bagi perorangan, keluarga, dan kelompok masyarakat yang tidak mempunyai atau tidak mempunyai sarana. hidup dan tidak dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan manusia.
- f) Penanggulangan bencana alam. Pada akhirnya, pemberian bantuan sosial untuk penanggulangan bencana merupakan serangkaian upaya pemulihan.

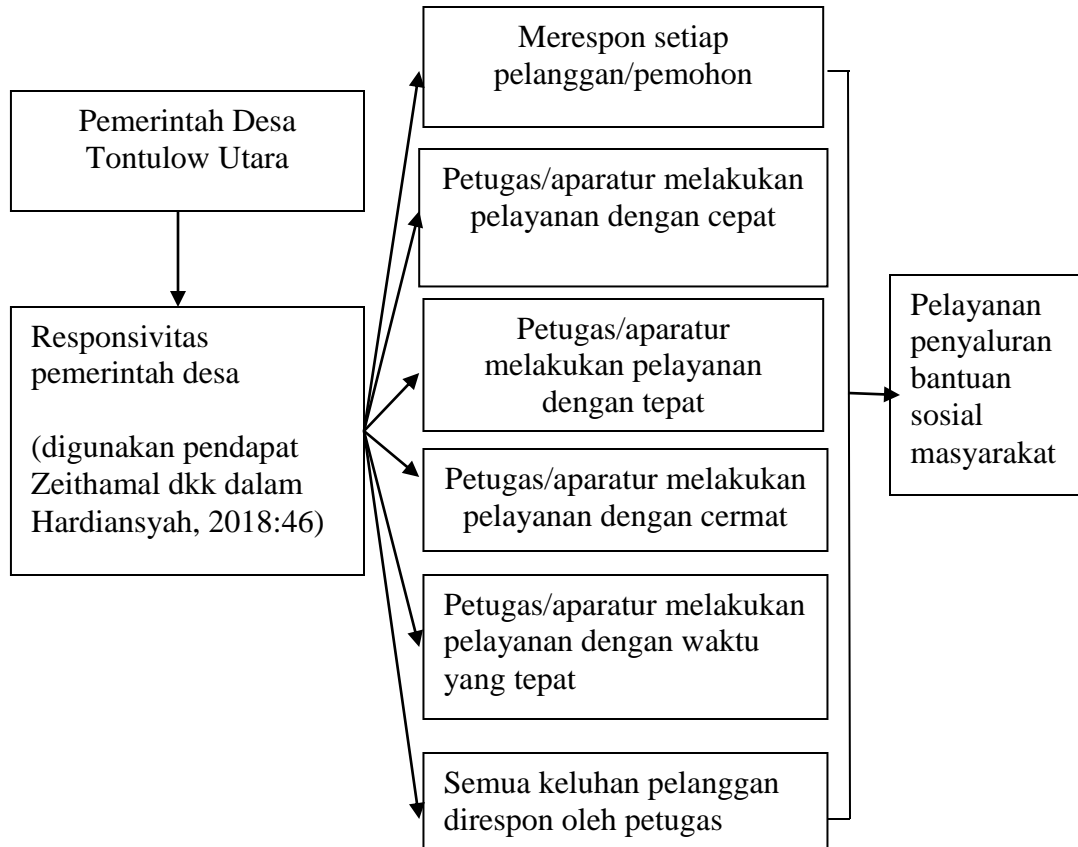
## **2.6. Kerangka konsep**

Responsivitas merupakan salah satu prinsip dari pemerintahan yang baik, artinya bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka prinsip responsivitas aparatur dalam pemberian pelayanan penyaluran bantuan sosial, yang merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik, harus diterapkan oleh aparatur pemberi pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responsivitas dapat dikatakan bahwa responsivitas aparatur pemberi pelayanan dapat mengukur daya tanggap birokrasi pelayanan terhadap aspirasi, harapan dan tuntutan masyarakat

selaku pengguna jasa. Penelitian ini akan meneliti tentang responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial masyarakat. Untuk mengkaji responsivitas pemerintah desa digunakan pendapat Zeithamal dkk dalam Hardiansyah (2018:46) yang mengatakan bahwa indikator responsivitas, adalah:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk itu, kerangka konsep dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar. Kerangkan konsep

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial masyarakat di Desa Tontulow Utara Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Adapun waktu yang diperlukan untuk penyelesaian penelitian ini adalah selama tiga bulan.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Pemilihan tempat penelitian ini berdasarkan atas pertimbangan bahwa Kabupaten Bolaang Mongondow Utara merupakan kabupataen pecahan yang terus berupaya untuk mewujudkan good governance. Dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara terus berupaya agar pemerintah desa dan kelurahan yang merupakan ujung tombak pelayanan publik di tingkat bawah, agar bersikap responsive terhadap semua permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan pembangunan tersebut, sehingga semua permasalahan dapat dicarikan jalan keluar terbaik untuk mewujudkan pemerintahan desa dan kelurahan yang baik.

### **3.2.2 Desain Penelitian**

Desain penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana metode deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan secara umum tentang obyek penelitian. Menurut Sugiyono (2017:1) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian ini adalah responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial masyarakat di Desa Tontulow Utara Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.

Zeithamal dkk dalam Hardiansyah (2018:46) menjelaskan beberapa indikator responsivitas, yakni:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.  
ialah aparatur pemberi pelayanan menanggapi atau merespon semua permintaan pelayanan oleh masyarakat dengan cara menanyakan tentang pelayanan apa yang mereka butuhkan.
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat ialah kesigapan dan ketulusan penyedia pelayanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat.

- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat ialah pelayanan yang diberikan aparatur yang bersangkutan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat penerima layanan, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan atas pelayanan yang diterimanya.
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat ialah dalam pemberian pelayanan tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan warga masyarakat, dimana aparatur bersungguh-sungguh dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, baik dalam pekerjaan ataupun melakukan pembicaraan.
- e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat ialah aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sangat berkaitan dengan tingkat kedisiplinan aparatur yang bertugas pada waktu masuk dan pulang kantor dan waktu kerja.
- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas ialah aparatur yang bertugas merespon dengan baik semua keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat, dan kemudian menindaklanjuti kepada pimpinannya. Untuk organisasi pemberi pelayanan sebaiknya menyediakan unit khusus yang diberi tugas untuk menerima keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diterimanya.

### **3.4 Informan Penelitian**

Informan ialah orang yang memberikan informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian (nara sumber). Pada penelitian ini, penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu penentuan informan secara

sengaja, yakni mereka yang dianggap memahami kegiatan penyaluran bantuan sosial, sehingga yang menjadi informan ialah mereka yang mempunyai kaitan erat dengan kegiatan penyaluran bantuan sosial di Desa Tontulow Utara, yakni:

- a) Kepala desa
- b) Tokoh masyarakat
- c) Warga masyarakat 3 orang.

### **3.5 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan di lokasi penelitian melalui kegiatan wawancara tentang responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial.
2. Data sekunder, yaitu semua data dan dokumentasi dari lokasi penelitian yang dianggap relevan dengan fokus penelitian, dan dianggap dapat mendukung hasil penelitian.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode interview (wawancara)

Adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan tujuan mendapatkan informasi yang lebih jelas tentang responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial. Yang dimaksud dengan metode wawancara



adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada sumber data dan juga memberikan jawaban secara lisan pula.

## 2. Metode observasi

Observasi atau kegiatan pengamatan adalah suatu metode untuk melihat bagaimana peristiwa, peristiwa, dan kejadian tertentu terjadi. Observasi memberikan gambaran rinci tentang kegiatan program, proses, dan peserta. Menurut pendapat Arikunto, metode observasi atau yang disebut dengan pengamatan meliputi, kegiatan pemusatan perhatian terhadap kejadian dengan menggunakan metode observasi (Nawawi, 2006:204).

## 3. Metode dokumentasi

Disamping observasi dan wawancara, para peneliti kualitatif dapat juga menggunakan berbagai dokumen dalam menjawab pertanyaan terarah. Apabila tersedia, dokumen-dokumen ini dapat menambah pemahaman atau informasi untuk penelitian. Berdasarkan pendapat di atas bahwa yang dimaksud dengan metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah mengumpulkan dan mencari dokumen-dokumen tentang penyaluran bantuan sosial.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2017:91) Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat proses pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti melakukan analisis terhadap jawaban responden. Jika jawaban yang diperoleh setelah dianalisis tampak kurang

memuaskan, peneliti akan terus mengajukan pertanyaan hingga pada tahap tertentu memperoleh data yang dianggap dapat diandalkan. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:91) menyarankan agar kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilanjutkan terus menerus hingga selesai, sehingga datanya jenuh. Kegiatan analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, visualisasi data, dan verifikasi kesimpulan/kesimpulan

a. Pengumpulan data

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen kemudian dicatat oleh peneliti ke dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskripsi dan refleksi. Catatan deskriptif adalah catatan yang bersifat alamiah, khusus catatan tentang apa yang peneliti lihat, dengar, lihat dan alami sendiri tanpa pendapat dan penafsiran peneliti tentang fenomena yang dialami. Catatan reflektif merupakan catatan yang memuat kesan, komentar, pendapat dan penafsiran peneliti terhadap hasil yang ditemukan dan merupakan unsur penting bagi rencana pengumpulan data pada tahap selanjutnya.

b. Data reduction

Jumlah data yang dikumpulkan di lokasi kejadian cukup besar sehingga harus dicatat secara cermat dan detail. Artinya, semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, maka jumlah datanya akan semakin kompleks dan rumit. Untuk itu analisis data harus segera dilakukan dengan cara reduksi data. Reduksi data berarti mengumpulkan data, menyaring elemen-elemen kunci, memusatkan perhatian pada faktor-faktor penting, dan mencari tema dan pola.

c. Data display

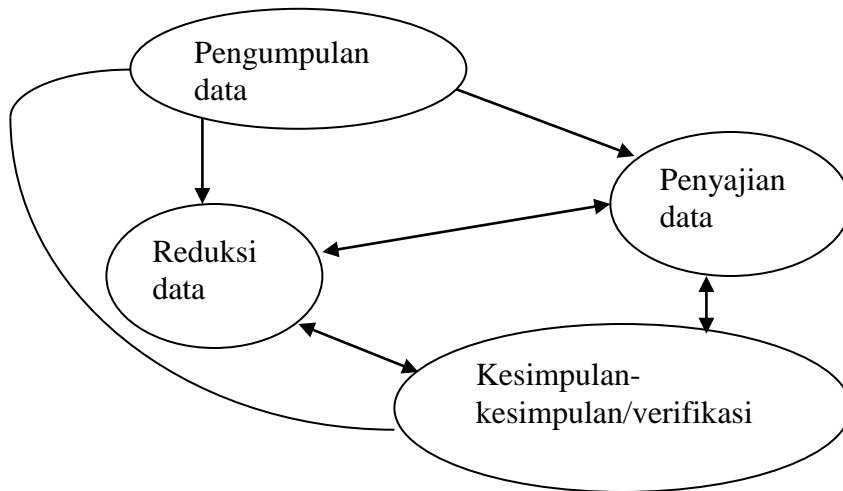
Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kuantitatif, data ini dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik, dll. Melalui penyajian data ini, data diorganisasikan dan disusun dalam model relasional sehingga lebih mudah untuk dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, dan lain-lain.

d. Conclusion drawing/verification

Langkah ketiga analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:99) menarik kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan awal yang dicapai masih bersifat sementara dan akan berubah apabila ditemukan bukti kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang diambil pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang masuk akal dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diambil merupakan kesimpulan yang dapat diandalkan. .

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3.1 Model interaktif



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum lokasi penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah desa**

Dalam sejarah Desa bahwa Desa Tontulow Utara adalah hasil pemekaran dari Desa Tontulow yang pada awalnya merupakan kebutuhan dari seluruh masyarakat. Desa Tontulow yang didasarkan pada suatu cita-cita besar untuk mempercepat proses pembangunan di segala bidang. Cita- cita besar segenap masyarakat ini kemudian oleh sangadi Tontulow pada saat itu menjadi latar belakang di bentuknya panitia pemekaran Desa tepat pada tahun 2007 dengan susunan panitia:

Ketua : Ajis Alhasni

Wakil Ketua : Haidir Olii

Sekretaris : Abd Wahab Husain

Bendahara : Muhtar Blongkod

Cita-Cita ini kemudian terwujud pada tahun 2008. Tepatnya pada tanggal 23 Oktober 2008 dilantiklah pejabat sementara sangadi Tontulow Utara, Bspak Ajis Alhasni.

##### **4.1.2 Tugas pokok dan fungsi**

Dalam melaksanakan pemerintahan desa, dibentuk struktur organisasi pemerintah Desa Tontulow Utara, yaitu:

## I. Kepala desa

1. Kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintahan desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintah desa.
2. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud dalam ayat (2). kepala desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
  - a) Menyelenggarakan pemerintah desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah;
  - b) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan;
  - c) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;
  - d) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
  - e) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

## II. Sekretaris desa

1. Sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan sekretariat desa.
2. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), sekretaris desa mempunyai fungsi:
  - a) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
  - b) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
  - c) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa Lainnya.
  - d) Melaksanakan Urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
  - e) Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas sekretaris desa atau sesuai dengan keputusan kepala desa.

- f) Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh kepala desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.

### III. Kepala urusan keuangan

1. Kepala urusan keuangan berkedudukan sebagai unsur staf secretariat.
2. Kepala urusan keuangan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan keuangan mempunyai fungsi:
  - a) Pengurusan administrasi keuangan desa:
  - b) Pengurusan administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran desa
  - c) Melaksanakan verifikasi administrasi keuangan desa
  - d) Melaksanakan administrasi penghasilan kepala desa
  - e) Melaksanakan administrasi penghasilan perangkat desa
  - f) Melaksanakan administrasi penghasilan BPD
  - g) Melaksanakan administrasi penghasilan lembaga pemerintahan desa lainnya
  - h) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan oleh atasan.

### IV. Kepala urusan perencanaan

1. Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf secretariat.
2. Kepala urusan perencanaan bertugas membantu sekretaris desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
3. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan oleh atasan.
  - a) Untuk melaksanakan tugas kepala urusan perencanaan mempunyai fungsi:
  - b) Mengkordinasikan urusan perencanaan desa;



- c) Menyusun RAPBDes;
- d) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan desa;
- e) Melakukan Monitoring dan evaluasi program pemerintahan desa;
- f) Menyusun Rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan Rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa):
- g) Menyusun laporan kegiatan desa
- h) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan oleh atasan

V. Kepala seksi pelayanan

1. Kepala seksi pelayanan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan.
2. Kepala seksi pelayanan bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pelayanan.
3. Untuk melaksanakan tugas kepala seksi pelayanan mempunyai fungsi:
4. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat desa:
  - a) Meningkatnya upaya partisipasi masyarakat desa:
  - b) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat desa:
  - c) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya,keagamaan dan ketenaga kerjaan masyarakat desa:
  - d) Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk:
  - e) Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian:
  - f) Melaksanakan pembangunan sarana dan dan prasarana perdesaan:

g) Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan:

h) Melaksanakan pembangunan bidang kesehatan:

#### VI. Kepala dusun

1. Kepala dusun berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayaan yang bertugas membantu kepala desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala dusun memiliki fungsi:
  - a) Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
  - b) Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
  - c) Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
  - d) Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
  - e) Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh kepala desa

#### VII. Kepala seksi kesejahteraan

1. Kepala seksi kesejahteraan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan.
2. Kepala seksi kesejahteraan bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang kesejahteraan.
3. Untuk melaksanakan tugas kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi:

- a) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial budaya:
- b) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi:
- c) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang politik
- d) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang lingkungan hidup;
- e) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemberdayaan keluarga;
- f) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemuda, olahraga dan dan karang taruna:
- g) Melaksanakan Tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

#### VIII. Kepala urusan umum

- 1. Kepala urusan umum berkedudukan sebagai unsur staf secretariat.
- 2. Kepala urusan umum bertugas membantu sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas –tugas pemerintahan.
- 3. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan oleh atasan
- 4. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan umum mempunyai fungsi:
  - a) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas:
  - b) Melaksanakan administrasi surat menyurat;
  - c) Melaksanakan aspirasi dan ekspedisi pemerintah desa

- d) Melaksanakan penataan administrasi perangkat desa;
- e) Penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor
- f) Penyiapan rapat-rapat
- g) Pengadministrasian aset desa;
- h) Pengadministrasian inventarisasi desa;
- i) Pengadministrasian perjalanan dinas
- j) Melaksanakan pelayanan umum

#### IX. Kepala seksi pemerintahan

1. Kepala seksi pemerintahan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang pemerintahan.
2. Kepala seksi pemerintahan bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi:
  - a) Melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan desa;
  - b) Menyusun rancangan regulasi desa;
  - c) Melaksanakan pembinaan masalah pertanahan;
  - d) Melaksanakan pembinaan ketemtraman dan ketertiban masyarakat desa;
  - e) Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat desa
  - f) Melaksanakan pembinaan masalah kependudukan;
  - g) Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah desa;
  - h) Melaksanakan pendataan dan pengelolaan profil desa
  - i) Melakukan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan oleh atasan.

## **4.2 Hasil penelitian**

Aparatur pemerintah desa dalam kegiatan pembangunan dan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, haruslah memiliki daya tanggap atau responsitas, dimana setiap aparatur pemerintahn dapat mengidentifikasi lebih awal apa yang menjadi kebutuhan warga masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Apalagi kalau jasa berupa pemberian pelayanan tersebut menyangkut pelayanan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat, tentu sangat dituntut responsivitas atau daya tanggap seluruh aparatur pemerintah desa.

Dalam penyaluran bantuan sosial di Desa Tontulow Utara, peran pemerintah sangat penting karena pemerintah desa merupakan penanggungjawab utama dalam penyeluran bantuan sosial tersebut. Dalam hal ini, pemerintah desa dapat membuat aturan dan kebijakan terkait penyaluran bantuan sosial di desanya. Dalam penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat, pemerintah desa dapat mengambil peran dalam melakukan pemantauan dalam pelaksanaan penyaluran bantuan sosial. Olehnya itu, daya tanggap atau responsivitas pemerintah desa sangat diharapkan agar penyaluran bantuan sosial dapat tepat sasaran. Untuk mengkaji responsivitas pemerintah desa dalam penelitian ini digunakan pendapat Zeithamal dkk dalam Hardiansyah (2018:46), yakni:

### **4.2.1 Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan**

Dalam aspek pertama ini, aparatur pemerintah harus dapat merespon dengan baik dan cermat, semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang

berhubungan dengan bantuan sosial. Semua warga masyarakat pasti mengharapkan agar pemerintah desa memiliki daya tanggap, agar semua kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan dapat memberikan kepuasan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima warga masyarakat. Berikut informasi yang diberikan informan tentang respon aparat desa kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa tentang yang dilakukan aparat desa jika warga masyarakat datang ke kantor desa karena membutuhkan pelayanan, kepala desa mengatakan:

“Pada saat jam pelayanan dibuka, otomatis pelayanannya juga dibuka. Apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, maka begitu warga tiba di kantor desa segera dilayani aparat desa, dan apabila ada keperluan khusus kepada kepala desa, maka aparat desa segera menginformasikan ke kepala desa, jika ada pelayanan lainnya itu langsung dilayani aparat desa yang berada di kantor desa tanpa ada intervensi ataupun marah atau kurangnya respon dari aparat desa” (wawancara dengan bapak Ajis Alhasni (Kepala Desa Tontulow Utara), Kamis 12 Oktober 2023).

Hal sama disampaikan oleh seorang tokoh masyarakat, ketika ditanyakan hal sama, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau selama ini pelayanan di Desa Tontulouw Utara sudah baik, tidak seperti desa lain dalam pengurusan administrasi kependudukan, misalnya pembuatan Kartu Keluarga (KK) atau KTP, itu kan pemerintah langsung yang mengurusnya bukan lagi masyarakat yang bersangkutan, kalau di desa lain itu pemerintahnya hanya

mengeluarkan surat keterangan kemudian masyarakat sendiri yang pergi ke Disdikcapil, itu kelebihan Desa Tontulow Utara ini segala pelayanan diberikan secara maksimal” (wawancara dengan tokoh masyarakat, Nasution Djou Kamis 26 Oktober 2023).

Kemudian hasil wawancara dengan warga masyarakat tentang hal sama, beliau mengatakan bahwa:

“Iya, sejauh ini saya ketika ada keperluan di kantor desa, begitu tiba langsung di tanyakan ada yang bisa kami bantu, tapi terkadang ada aparat desa tidak secara langsung menyapa kepada saya, namun pelayanan tetap dijalankan ketika ada yang saya perlukan di kantor desa. Hanya menjadi masalah bagi saya, terkadang pegawai yang harus melayani saya, biasanya belum ada di kantor desa sehingga saya harus menunggu cukup lama, dan setelah aparatur tersebut datang, baru kemudian saya dilayani” (wawancara dengan masyarakat, Miranti Blongkod Jum’at 20 Oktober 2023).

Dan hasil wawancara dengan warga masyarakat masih tentang hal sama, beliau mengatakan bahwa:

“Iya, Aparat desa menanyakan ada keperluan apa, ada yang bisa dibantu, ketika saya datang ke kantor desa, dan pelayanan aparat desa sudah bagus menurut saya. Adapun yang biasanya saya lama menunggu karena aparat desa yang bertugas pada hari tersebut belum datang ke kantor. Persoalan ini menurut saya yang harus ditekankan oleh kepala desa agar aparatur desa disiplin terhadap waktu kerja, karena

saya selaku warga masyarakat juga ada keperluan lain untuk dilaksanakan” (wawancara dengan masyarakat, Safril Tuladenggi Kamis 19 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aparat desa sudah memiliki respon yang baik ketika warga masyarakat datang ke kantor desa untuk dilayani dengan menanyakan keperluan warga masyarakat tersebut, sehingga tidak terjadi ketidakpedulian oleh aparat desa sebagai pihak yang memberi pelayanan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Namun, responsivitas aparat desa untuk disiplin terhadap waktu pelayanan kepada warga masyarakat masih kurang maksimal.

#### **4.2.2 Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat**

Pemberian pelayanan yang cepat dalam penyaluran bantuan sosial, sangat berkaitan dengan sikap, perilaku kerja dan keterampilan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap, perilaku kerja, dan keterampilan kerja aparat terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaan, serta harapan-harapan terhadap pengalaman masa depan. Pendidikan dan pengalaman aparat desa sangat menentukan kemampuan kerja dari aparat yang bersangkutan

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala desa tentang cara aparat melakukan pelayanan dengan cepat dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat, kepala desa mengatakan:



“Saya selaku kepala desa selalu menginstruksikan kepada aparat desa untuk mempercepat pelayanan karena ini menyangkut kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat dilayani dengan cepat. Untuk mewujudkan hal tersebut dapat dilakukan dengan cara aparat desa langsung memenuhi layanan yang diperlukan masyarakat, contohnya apabila ada masyarakat yang ingin di buatkan surat, itu langsung dikerjakan aparat desa saat itu juga, karena persoalan pelayanan ini kami selalu siap dan cepat untuk menanggapi keluhan masyarakat, dan itu selalu saya tegaskan kepada aparat-aparat desa” (wawancara dengan bapak Ajis Alhasni (wawancara dengan Ajis Alhasni (Kepala Desa Tontulow Utara), Kamis 12 Oktober 2023).

Kemudian peneliti menanyakan kepada tokoh masyarakat mengenai hal sama, beliau mengatakan:

“Cara cepat yang dilakukan aparat ketika ada masyarakat memerlukan bantuan layanan berupa permasalahan, yakni melakukan musyawarah seperti di dalam keluarga, misalnya sengketa tanah keluarga yang tidak bisa dilakukan secara kekeluargaan, kemudian salah satu keluarga datang melapor ke aparat desa untuk mencari solusi atau menangani permasalahan keluarga, biar tidak berkepanjangan masalah keluarga itu, sehingga segala muswararah dan pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan kedua pihak keluarga dan aparat desa ini bisa melahirkan satu titik temu yang disepakati kedua pihak keluarga” (wawancara dengan Taib Abdullah, seorang tokoh masyarakat, Minggu 15 Oktober 2023).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan seorang tokoh masyarakat lain, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, kalau mau memberikan pelayanan dengan cepat, jangan harus menunggu di kantor desa saja. Seharusnya, masyarakat di desa ini dibikin berjenjang ada dasawisma, kepala dusun, supaya semua masalah itu dapat terakomodir karena di setiap dusun ada namanya dasawisma, misalnya di dasawisma itu terdapat sepuluh rumah tangga ada persoalan, itu langsung diketahui oleh ketua dasawisma kemudian disampaikan ke kepala dusun, dari kadus disampaikan ke kepala desa, jadi penanganan masalah itu bukan saja ditunggu di kantor desa, tapi berjenjang dari bawah mengetahui ketua dasawisma, kepala dusun dan seluruh kebutuhan keluhan kepentingan masyarakat itu dapat diketahui secara berjenjang” (wawancara dengan tokoh masyarakat, Nasution Djou Kamis 26 Oktober 2023).

Selanjutnya, peneliti menanyakan hal yang sama kepada warga masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Tidak semua pertanyaan dan permintaan dapat dilayani dengan cepat. Biasanya kalau mengenai pelayanan surat, biasanya dijawab dengan cepat. Dan pada saat itupun ketika sudah ditanyakan, saya menjawab dan sudah diarahkan ke aparat desa yang membuat surat itu, bahkan kalau dimintai tanda tangan langsung di bawah ke kepala desa. Tapi kalau pelayanan mengenai surat akta tanah, nama-nama penerima bantuan sosial, biasanya tidak dijawab, dan saya diminta menunggu sekertaris desa atau kepala desa” (wawancara dengan masyarakat, Andre Ilahude Rabu 25 Oktober 2023).

Adapun, hasil wawancara dengan warga masyarakat lain, dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“Iya Alhamdulillah segala keperluan yang dibutuhkan di kantor desa, sudah direspon cepat oleh pemerintah, tapi kadangkala respon aparat lambat, tapi bukan berarti aparat tidak meresponnya, namun lebih kearah pengambilan keputusan itu supaya lebih efektif” (wawancara dengan masyarakat, Safril Tuladenggi Kamis 19 Oktober 2023).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aparat desa sudah melakukan pelayanan dengan cepat, baik dalam menjawab pertanyaan masyarakat dan memenuhi permintaan masyarakat. Namun, informasi yang diberikan oleh masyarakat, bahwa ada jenis pelayanan yang agak lambat direspon oleh aparat desa, seperti pelayanan mengenai surat akta tanah, nama-nama penerima bantuan sosial, biasanya tidak dijawab, dan saya diminta menunggu sekretaris desa atau kepala desa. Di samping itu, pengambilan keputusan dalam pelayanan juga agak lambat dilakukan oleh aparatur desa.

#### **4.2.3 Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat**

Aspek responsivitas ini menghendaki aparatur dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam penyaliran bantuan sosial, agar tepat waktu dan tepat sasaran. Kualitas pelayanan abantuan sosial akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima masyarakat dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan masyarakat tersebut. Pelayanan bantuan sosial dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penerima

bantuan, dan sasaran dari pelayanan tersebut ialah kepuasan masyarakat. Meskipun sasaran itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah untuk dilakukan.

Hasil wawancara dengan kepala desa tentang cara cara aparat desa melakukan pelayanan dengan cermat, kepala desa mengatakan:

“Semua fasilitas pelayanan sudah siap di kantor desa, begitu masyarakat datang melaporkan keperluannya langsung direspon oleh aparat desa, apabila ada masyarakat ingin dibuatkan surat itu, langsung ditangani aparat desa, karena semua data file surat sudah tersedia di laptop aparat desa, bahkan hanya di Desa Tontulouw Utara semua KTP masyarakat dikumpulkan, kemudian di foto copy dan diarsipkan untuk mempermudah atau mempercepat pelayanan apabila ada masyarakat yang lupa membawa KTP” (wawancara dengan bapak Ajis Alhasni (wawancara dengan Ajis Alhasni (Kepala Desa Tontulow Utara), Kamis 12 Oktober 2023).

Topik yang sama, peneliti menanyakan kepada tokoh masyarakat, beliau mengatakan:

“Pelayanan yang cermat dilakukan aparat desa sesuai prosedur aturan dalam pelayanan, misalkan pada saat pelayanan bantuan sosial masyarakat, yang wajib menerima bantuan itu harus sesuai prosedur yang notabenenya mempunyai kekurangan dalam perekonomian, sehingga aparat itu teliti dan bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan” (wawancara dengan Taib Abdullah, seorang tokoh masyarakat, Minggu 15 Oktober 2023).

Dan, hasil wawancara dengan seorang tokoh masyarakat lain, beliau mengatakan bahwa:

“Sesuai dengan kondisi persoalan apa yang ditangani, tentu aparat desa itu semua tugas pokok dan fungsinya sudah dibagi, jadi kalau berkaitan dengan persoalan pelayanan kemasyarakatan, ada aparat yang membidangi bagian pelayanan, jadi pelayanan itu terstruktur dan sesuai prosedur. Dengan demikian aparatur bekerja dengan cermat karena semua disesuaikan dengan prosedur pelayanan” (wawancara dengan tokoh masyarakat, Nasution Djou Kamis 26 Oktober 2023).

Kemudian, peneliti menanyakan hal yang sama kepada warga masyarakat lain, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya, aparat desa sudah bekerja dengan tepat dan cermat yang didasarkan pada persyaratan dan ketentuan prosedur pelayanan yang ada. Tetapi menurut saya, aparatur juga seharusnya lebih teliti lagi pada hal-hal yang terkait persyaratan warga masyarakat yang termasuk warga yang berhak menerima bantuan, maksudnya kalau ada nama warga yang dimasukkan sebagai calon penerima bantuan, namun sebenarnya tidak layak, maka sebaiknya aparatur desa melakukan konfirmasi kepada kepala desa” (wawancara dengan masyarakat, Andre Ilahude Rabu 25 Oktober 2023).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa aparat desa sudah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Namun untuk pelayanan lain, seperti pelayanan warga masyarakat yang termasuk warga yang

berhak menerima bantuan, kalau tidak layak, maka sebaiknya aparat desa harus lebih teliti lagi, agar bantuan sosial memang tepat sasaran.

#### **4.2.4 Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat**

Kecermatan aparat desa dalam penyaluran bantuan sosial sangat berkaitan dengan banyak hal, namun yang terutama kecermatan terkait dengan kecermatan dalam melakukan distribusi penyaluran bantuan sosial, baik dari aspek waktu, proses dan ketepatan bantuan sosial tiba di masyarakat yang berhak menerima. Aparatur yang memiliki kecermatan dalam bekerja, tentunya memiliki kesanggupan atau kecakapan, untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan kinerjanya. Suatu pekerjaan misalnya akan terselesaikan dengan adanya kreatifitas dan kepuasan atas hasilnya akan baik dalam hal kegunaan maupun dalam waktu penyelesaiannya. Singkatnya, kecermatan aparat dapat memberikan rasa kepuasan dan keberhasilan bagi aparat, baik sebagai individu ataupun kelompok.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa tentang cara aparat desa melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, kepala desa mengatakan:

“Aparatur masuk kantor itu jam 8 pagi, begitu masuk mereka langsung melakukan pelayanan, artinya begini, persoalan pelayanan ini kepada masyarakat sudah tidak ada yang sulit di zaman teknologi, semua mudah, gampang dan cepat. Jadi segala bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat itu terselesaikan dengan

waktu yang tepat” (wawancara dengan bapak Ajis Alhasni (wawancara dengan Ajis Alhasni (Kepala Desa Tontulow Utara), Kamis 12 Oktober 2023).

Kemudian, peneliti menanyakan kepada tokoh masyarakat, mengenai topik yang sama, beliau mengatakan:

“Terkadang aparat juga memiliki kesibukan lain dalam menjalankan tugas di kantor desa, sehingga aparat desa terkadang tidak dapat merespon cepat keluhan masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan. Tetapi aparat juga menerima setiap keluhan dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang datang untuk mengadu, namun dengan batas waktu yang ditentukan oleh aparat supaya pelayanan terhadap masyarakat tetap berjalan walaupun ada kesibukan lain” (wawancara dengan Taib Abdullah, seorang tokoh masyarakat, Minggu 15 Oktober 2023).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan seorang tokoh masyarakat lain, beliau mengatakan bahwa:

“Datang tepat waktu di kantor, dan aktif menanyakan ke kepala dusun tentang masalah warganya, artinya tidak menunggu persoalan yang dilaporkan, jadi secara efisien waktu masyarakat punya masalah sudah dapat diketahui karena seperti yang di katakan barusan, masyarakat yang berjenjang terstruktur ada dasawisama, kepala dusun, jadi persoalan itu cepat dapat diketahui dan diselesaikan” (wawancara dengan tokoh masyarakat, Nasution Djou Kamis 26 Oktober 2023).

Dan, peneliti selanjutnya menanyakan hal yang sama kepada warga masyarakat lain, beliau mengatakan bahwa:

“Iya, Alhamdulillah selama ini saya membuat surat tidak terjadi kesalahan dan sesuai data-data identitas saya. Di samping itu, apabila setelah melayani permintaan masyarakat, aparatur desa meminta kepada warga yang membutuhkan pelayanan untuk memeriksa hasil kerjanya, apakah terdapat kesalahan atau tidak” (wawancara dengan masyarakat, Andre Ilahude Rabu 25 Oktober 2023).

Adapun, hasil wawancara dengan warga masyarakat tentang hal sama, beliau mengatakan bahwa:

“Aparat desa itu walaupun mereka teliti dalam pelayanan, tapi kadang ada beberapa kesalahan sedikit dan itu tidak merugikan saya pribadi. Aparat desa menurut saya sudah berusaha bekerja dengan cermat, untuk itu mereka selalu minta masyarakat membaca dulu hasil kerjanya kalau sudah selesai, agar tidak ada komplain dari warga” (wawancara dengan masyarakat, Miranti Blongkod Jum’at 20 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas aparat desa sudah melakukan pelayanan dengan cermat, artinya dalam pemberian pelayanan tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan warga masyarakat. Di samping itu, aparatur desa yang melayani masyarakat selalu meminta masyarakat untuk melihat atau membaca hasil kerjanya, agar kalau terdapat kesalahan segera diperbaiki, sehingga warga masyarakat tidak perlu bolak-balik kantor desa, hanya karena kesalahan kecil (salah ketik).



#### **4.2.5 Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat**

Aspek ini menghendaki agar aparatur memiliki daya tanggap, yakni memberikan pelayanan terkait penyaluran bantuan sosial dengan tepat waktu. Hal ini tentunya berkaitan dengan tingkat kedisiplinan aparatur desa. Terwujudnya disiplin kerja aparatur yang mantap terutama bagi aparatur desa merupakan suatu kebutuhan yang sangat mendesak, dan sebagai salah satu prasyarat utama bagi peningkatan kualitas aparatur yang bersangkutan. Oleh karena itu, berhasil tidaknya penyaluran bantuan sosial, kaitannya dengan pelayanan terhadap masyarakat sangat tergantung pada kedisiplinan, kreativitas dan kinerja aparatur desa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa tentang aparatur desa yang bertugas merespon dengan baik semua keluhan yang disampaikan masyarakat, kepala desa mengatakan:

“Kalau masyarakat punya keluhan-keluhan, maka biasanya masyarakat melaporkan lewat BPD dari BPD kemudian menyampaikan ke saya (kepala desa) keluhan masyarakat. Biasanya juga keluhan masyarakat itu disampaikan ke aparat desa yang ada, tapi keluhan masyarakat itu belum langsung diambil tindakan oleh aparat desa, aparat desa mengkoordinasikan dulu ke pimpinan, tapi kalau bisa ditangani oleh aparat segera diselesaikan oleh aparat desa” (wawancara dengan bapak Ajis Alhasni (wawancara dengan Ajis Alhasni (Kepala Desa Tontulow Utara), Kamis 12 Oktober 2023).

Peneliti juga menanyakan kepada tokoh masyarakat, mengenai topik yang sama, beliau mengatakan:

“Respon pemerintah itu baik apabila ada masyarakat datang untuk mengeluhkan apa yang dibutuhkan masyarakat, karena tugas daripada aparat itu adalah menjadi pelayan bagi masyarakat, sekalipun ada pekerjaan pribadi, tetap harus mengutamakan masyarakat yang datang memerlukan bantuan di desa. Dan hal itu yang selalu kepala desa tegaskan disetiap rapat dengan pimpinan dan aparat desa lainnya, sekalipun dia oposisi terhadap pemerintah” (wawancara dengan Taib Abdullah, seorang tokoh masyarakat, Minggu 15 Oktober 2023).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan seorang tokoh masyarakat lain, beliau mengatakan bahwa:

“Saya lihat mereka cukup disiplin, masalah disiplin kerja aparat desa itu ada, karena dalam pekerjaan sebagai aparat desa itu 1x24 jam bentuk pelayanannya, dan bukan saja dalam jam kantor melakukan pelayanan, jadi setiap aparat desa itu harus siap apabila ada keluhan dari masyarakat” (wawancara dengan tokoh masyarakat, Nasution Djou Kamis 26 Oktober 2023).

Kemudian, peneliti selanjutnya menanyakan hal yang sama kepada warga masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Pada waktu itu saya datang ke kantor desa untuk meminta pelayanan pembuatan surat, saat itu juga langsung dibuatkan suratnya. Setelah surat tersebut selesai, kemudian ditanda tangani saya sudah pergi, dan sudah tidak tau lagi apakah aparat desa masuk dan pulang pada waktu yang tepat, karna saya datang atas dasar membuat surat itu” (wawancara dengan masyarakat, Andre Ilahude Rabu 25 Oktober 2023).

Adapun, hasil wawancara dengan warga masyarakat lain, dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“Sebelumnya aparat desa juga ada yang tidak disiplin waktu, namun sekarang-sekarang ini menurut pengamatan saya walaupun tidak sering mengamati sudah ada perubahan dalam disiplin waktu, sehingga dalam pelayanan kepada masyarakat tepat waktu. Dan mengenai kedisiplinan aparatur tentang masuk dan pulang kantor, menurut saya tidak semua aparatur desa mematuhi aturan tersebut, dimana ada aparatur yang datang kantor terlambat dan ada juga pulang terlalu cepat” (wawancara dengan masyarakat, Safril Tuladenggi Kamis 19 Oktober 2023).

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan dapat disimpulkan bahwa aparatur desa sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu, namun tingkat kedisiplinan aparatur yang bertugas pada waktu masuk dan pulang kantor dan waktu kerja masih kurang maksimal, artinya masih ada aparatur desa yang kurang mematuhi waktu masuk dan pulang kantor. Hal ini tentunya akan berdampak kurang baik pada efektivitas kerja aparatur desa.

#### **4.2.6 Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas**

Dalam penyaluran bantuan sosial, pemerintah desa harus dapat merespon keluhan masyarakat. Keluhan masyarakat tentang pelayanan bantuan sosial merupakan salah bentuk partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Keluhan masyarakat dapat dijadikan sebagai masukan informasi untuk memperbaiki aspek pelayanan yang dikeluhkan masyarakat, Untuk lebih meyakinkan masyarakat bahwa

keluhan mereka didengar oleh pemerintah desa, sebaiknya pemerintah desa menyediakan satu unit khusus yang ditugaskan untuk menampung segala keluhan warga masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala desa tentang aparat desa menindaklanjuti kepada pimpinanya (kepala desa) apabila ada keluhan, kepala desa mengatakan:

“Iya, begitu ada keluhan masyarakat, aparat desa langsung menyampaikan ke kepala desa, kemudian saya menyampaikan ke aparat laksanakan dengan cara seperti ini, kemudian langsung mereka (aparat desa) bertindak karena aparat masih koordinasi dengan pimpinan dan meminta petunjuk atau arahan” (wawancara dengan bapak Ajis Alhasni (wawancara dengan Ajis Alhasni (Kepala Desa Tontulow Utara), Kamis 12 Oktober 2023).

Kemudian, peneliti juga menanyakan kepada tokoh masyarakat, mengenai topik yang sama, beliau mengatakan:

“Iya, harus itu, dikoordinasikan kepada pimpinan setiap segala bentuk keluhan masyarakat. Kemudian, nantinya pimpinan yang memutuskan apa yang tidak bisa aparatur desa putuskan. Proses tindak lanjutnya ialah menampung segala aspirasi masyarakat, kemudian dikoordinasikan kepada pimpinan, nanti kepala desa yang memutuskan apa yang menjadi keluhan masyarakat” (wawancara dengan Taib Abdullah, seorang tokoh masyarakat, Minggu 15 Oktober 2023).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan seorang tokoh masyarakat lain, beliau mengatakan bahwa:

“Ketika ada laporan ke dasawisma dan tidak bisa diselesaikan oleh dasawisma, langkah selanjutnya dilaporkan ke kepala dusun, dan kepala dusun punya tugas untuk menyelesaikan masalah yang muncul di wilayah dusunya, dan apabila tidak bisa diselesaikan oleh kepala dusun, maka dilaporkan ke kepala desa (sangadi)” (wawancara dengan tokoh masyarakat, Nasution Djou Kamis 26 Oktober 2023).

Disisi lain, hasil wawancara peneliti dengan warga masyarakat lain, dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan bahwa:

“Kadang keluhan ini tidak terespon dengan baik, karena melihat dalam pengalaman saya pada tahun 2007-2010. Kadangkala tidak terespon dengan baik itu dikarenakan ada sedikitnya anggaran, yang dimana bahwa keinginan dari masyarakat itu banyak, namun dengan anggaran yang sedikit sehingga pemerintah desa kurang merespon keinginan masyarakat. Adapun keluhan-keluhan lain yang bisa diwujudkan kepada masyarakat, itu aparat desa membantu menindaklanjuti kepada pemerintah desa. Adapun terkait unit yang menangani pengaduan atau keluhan masyarakat, atau kotak saran, sampai saat ini belum disediakan oleh pemerintah desa” (wawancara dengan masyarakat, Safril Tuladenggi Kamis 19 Oktober 2023).

Selanjutnya, hasil wawancara dengan warga masyarakat tentang hal sama, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap keluhan masyarakat direspon oleh petugas aparat desa dan kepala desa, namun ada saja keluhan-keluhan yang tidak di respon, artinya direspon hanya sebagai saran tapi tidak dengan tindakan, contohnya ada sekelompok anak muda yang mengeluh persoalan lapangan sepak bola dan itu hanya direspon begitu saja, tapi

pembangunannya tidak ada dan itu saya rasa kepala desa paham persoalan itu karena keluhan-keluhan itu di sampaikan disetiap musyawarah desa, bahkan keluhan itu disampaikan diluar jam kerja aparat desa. Dan pemerintah desa sampai sekarang belum merespon pembentukan unit yang khusus menangani aduan masyarakat” (wawancara dengan masyarakat, Miranti Blongkod Jum’at 20 Oktober 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas aparat desa dan pemerintah desa, dimana pemerintah desa biasanya menerima keluhan hanya sebagai saran saja, dan tidak diwujudkan dengan tindakan nyata. Di samping itu, pemerintah desa sampai sekarang juga belum memberntuk unit khusus yang bertugas untuk meresepo semua aduan atau keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat.

#### **4.3 Pembahasan**

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat desa, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bahwa bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Di tingkat desa, kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pemerintah desa dan aparaturnya yang bertugas melaksanakan tindakan atau

serangkaian tindakan pelayanan publik kepada masyarakat desa. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pemerintah desa dan aparaturnya harus memiliki daya tanggap atau responsivitas yang tinggi.

Responsivitas atau daya tanggap aparatur Desa Tontulow Utara dalam penyaluran bantuan sosial akan menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa. Kalau kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa sudah ada, berarti hal tersebut menandakan bahwa pemerintah desa memiliki kinerja yang baik dalam penyaluran bantuan sosial. Hal ini sesuai dengan pendapat Sukrisno (2010) yang mengatakan bahwa responsivitas menjadi salah satu indikator dalam kinerja, dikarenakan responsivitas secara langsung menunjukkan kemampuan sebuah organisasi publik didalam menjalankan misi serta tujuannya, terlebih dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk itu, semua aparatur desa berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan secara prima. Dengan melaksanakan prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, dan transparan, serta tidak diskriminatif merupakan aspek responsivitas. masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga mengharapkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (fairness), keseimbangan etika dan kearifan

(good judgment). Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah merupakan tuntutan yang wajar yang sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan- perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik di desa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Desa Tontulow Utara sudah memiliki responsivitas dalam Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui bahwa dari semua indikator yang digunakan untuk melihat responsivitas pemerintah desa dalam penyaluran bantuan sosial, sudah dilaksanakan, walaupun belum maksimal. Kemampuan merespon kebutuhan masyarakat merupakan salah satu tolok ukur untuk melihat bagaimana daya tanggap aparatur desa dalam memberikan pelayanan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa aparatur desa sudah memiliki respon yang baik dalam merespon kebutuhan warga masyarakat terkait penyaluran bantuan sosial yang mereka terima. Daya tanggap atau responsivitas merupakan salah satu bagian penting dari pemerintahan yang baik (good governance) yang memiliki peran penting dalam upaya mengenali apa yang menjadi kebutuhan warga masyarakat. Dengan mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, maka aparatur desa dapat menyusun agenda dan apa yang menjadi prioritas dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Menurut Dwiyanto (2016), responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Organisasi yang memiliki repsonsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja pelayanan yang jelek juga.



Aspek yang lain dari responsivitas yakni pelayanan yang cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat desa sudah melakukan pelayanan dengan cepat, baik dalam menjawab pertanyaan masyarakat dan memenuhi permintaan masyarakat. Namun, masih lambat dalam hal pengambilan keputusan dalam pelayanan. Trigono dalam Hardiyansyah (2018:94), mengatakan bahwa bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat. Pada kenyataannya, apabila aparat desa memberikan pelayanan penyaluran bantuan sosial dengan cepat, berarti aparat tersebut sudah memiliki responsivitas atau kepedulian kepada masyarakat yang dilayaninya, sebagaimana dikatakan oleh Tjiptono dalam Annas (2017:93) bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Kemudian hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aparat desa sudah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, walaupun masih ada warga masyarakat yang berhak menerima bantuan, tetapi belum diakomodir. Untuk itu, aparat desa harus lebih teliti lagi, agar bantuan sosial memang tepat sasaran. Menurut Kasmir dalam Rukmana (2020:3) pelayanan dengan tepat artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tentunya akan memberikan

kepuasan kepada masyarakat bersangkutan, karena apa yang mereka terima merupakan tujuan dari pelayanan yang dibutuhkan.

Selanjutnya, hasil penelitian tentang aspek kecermatan aparatur sebagai bentuk responsivitas aparatur menunjukkan bahwa aparatur desa sudah melakukan pelayanan dengan cermat, dimana aparatur desa selalu meminta kepada masyarakat untuk melihat atau membaca hasil kerja aparat terlebih dahulu sebelum disahkan, sehingga masyarakat tidak kembali lagi ke kantor desa untuk memperbaiki kalau ada kesalahan dalam pelayanan. Sutrisno (2019) mengatakan bahwa pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan memberikan pelayanan. Kesungguhan aparatur desa dalam memberikan pelayanan akan memberikan manfaat pada adanya ketelitian aparatur dalam bekerja.

Dari aspek pelayanan yang tepat waktu menunjukkan bahwa aparatur desa sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu, namun tingkat kedisiplinan aparatur yang bertugas masih kurang maksimal. Pelayanan tepat waktu sangat berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk itu, agar pelayanan yang diberikan tepat waktu, maka transparansi pelayanan merupakan faktor utama yang harus diwujudkan, karena dengan adanya transparansi informasi pelayanan, masyarakat menjadi tau semua hal yang berkaitan dengan pelayanan yang akan mereka terima, seperti prosedurnya, tarif pelayanan kalau ada, dan lamanya pelayanan. Menurut Sutedi dalam Darpin, dkk (2021:1288) mengatakan bahwa prinsip transparansi dapat mewujudkan mekanisme untuk memastikan sistem keterbukaan dan standarisasi semua proses pelayanan publik.

Disisi lain, hasil penelitian tentang aparatur desa dalam merespon keluhan warga masyarakat menunjukkan bahwa tidak semua keluhan masyarakat direspon oleh aparatur desa dan pemerintah desa, biasanya respon pemerintah desa dalam menerima keluhan hanya sampai menerima saran saja, dan tidak direalisasikan dengan tindakan nyata. Keluhan yang diberikan masyarakat merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial. Ketika masyarakat selaku penerima layanan menyampaikan keluhan, sebenarnya masyarakat masih memberikan kesempatan kepada organisasi pemberi layanan untuk memperbaiki kesalahan dan sekaligus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi. Pemerintah Desa Tontulow Utara dalam menanggapi keluhan warga masyarakat berarti bahwa pemerintah desa telah beradaptasi dengan lingkungan eksternal organisasi, karena perubahan terus terjadi sehingga pemerintah desa harus terus menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi tersebut. Sinambela (2018) mengatakan bahwa keterbukaan terkait informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi dengan masyarakat pengguna jasa juga menggambarkan bahwa suatu organisasi pelayanan publik dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya sehingga hal ini berdampak ada kinerja pelayanan itu sendiri. Kondisi ini dapat tergambarkan dari penyampaian informasi yang jelas diberikan kepada masyarakat mulai dari prasyarat dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial. Hal ini sebagai upaya menghindarkan masyarakat dari rasa kebingungan dalam mendapatkan pelayanan penyaluran bantuan sosial.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut.

Responsivitas pemerintah desa dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial masyarakat di Desa Tontulow Utara sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian terhadap enam aspek responsivitas, yakni aparatur desa sudah memiliki respon yang baik ketika warga masyarakat datang ke kantor desa untuk dilayani dengan menanyakan keperluan warga masyarakat tersebut. Aparat desa juga sudah melakukan pelayanan dengan cepat, baik dalam menjawab pertanyaan masyarakat dan memenuhi permintaan masyarakat, walaupun masih ada jenis pelayanan yang agak lambat direspon oleh aparat desa. Kemudian, aparatur desa sudah melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, namun aparatur desa harus lebih teliti lagi dalam menentukan warga yang berhak menerima bantuan sosial. Selanjutnya, aparatur desa sudah melakukan pelayanan dengan cermat, artinya dalam pemberian pelayanan tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan warga masyarakat. Dan dari aspek pelayanan yang tepat waktu, aparatur desa sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu, namun tingkat kedisiplinan aparatur yang bertugas pada waktu masuk dan pulang kantor dan waktu kerja masih

kurang maksimal. Adapun, dari aspek merespon keluhan masyarakat, aparaturt desa dan pemerintah desa sudah menerima keluhan masyarakat, namun hanya dalam batas saran saja, dan masih belum diwujudkan dengan tindakan nyata.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan, dapat diberikan saran sebagai berikut.

- a. Pemerintah Desa Tontulow Utara sebaiknya lebih maksimal lagi dalam merespon keinginan dan kebutuhan warga masyarakatnya, terutama dalam memperbaiki daftar warga masyarakat penerima bantuan sosial. Hal ini dapat dilakukan dengan mengkonfirmasi ulang kepada setiap ketua rukun tetangga terkait masih ada warga yang belum didaftar sebagai penerima bantuan sosial, dan adanya warga masyarakat yang kurang memenuhi syarat tetapi masuk dalam daftar.
- b. Pemerintah Desa Tontulow Utara sebaiknya juga harus lebih maksimal lagi dalam menerapkan transparansi, berupa penyampaian informasi tentang bantuan sosial kepada masyarakat, seperti persyaratan dan prosedur pendataannya, sehingga semua warga dapat mengetahuinya, sehingga ketika penetapan daftar penerima bantuan sosial, warga dapat melakukan koreksi. Di samping itu, pemerintah desa sebaiknya memberntuk unit khusus di kantor desa yang bertugas untuk merespon atau menerima semua aduan atau keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat terkait bantuan sosial.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2016. Manajemen Pemerintah Daerah. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Afandi. 2018 Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta. Bandung.
- Annas, A. 2017. Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan. Celebes Media Perkasa. Makassar.
- Darpin, dkk. 2021. Penerapan prinsip transparansi dalam mewujudkan pelayanan prima pada Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Jurnal Publicuho, Vol. 4 No. 4.
- Dwiyanto, Agus. 2016. Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik, Universitas Gadjah Mada Pres. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2018. Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Riduwan. 2018. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Alfabeta, Bandung
- Rukmana, Sopia.2020. Responsivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan ii Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. Jurnal Administrasi Publik. Volume XVI Nomor 1 Juni 2020.
- Santosa, Ahmad. 2009. *Good Governance Hukum Lingkungan*. ICEL.Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik)*. Mandar Maju. Bandung
- Sedarmayanti. 2017. Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju. Bandung.

- Siagian, Sondang, 2016. Manajemen Sumberdaya Manusia. Bumi Angkasa. Jakarta.
- Sinambela, Lijan P, dkk. 2018. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Sukrisno, H. 2010. Hubungan Antara Responsibilitas Manajemen, Akuntabilitas Mutu Pelayanan, Budaya Mutu, Pembelajaran Organisasi, Kinerja Tim Dengan Keefektifan Sistem Penjaminan Mutu Pada Universitas Swasta Di Surabaya. Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Universitas Negeri Malang, 17(1), 23–31.
- Sunarno. 2016. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Sutrisno, Edi. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Tangkilisan, Hassel N.S. 2015 Manajemen Publik.. Grasindo. Jakarta.

#### **Dokumen:**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemberian Hibah Dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah
- UNDP. 1997. Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan”, dalam buletin informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara RI. Jakarta.

## **LAMPIRAN**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **Responden :**

**1.Kepala Desa Tontulow**

**2.Tokoh Masyarakat**

**3.Masyarakat 3 oran**

#### **Soal Wawancara Kepala Desa & Tokoh Masyarakat**

1. Apa yang dilakukan aparatur desa jika warga masyarakat datang ke kantor desa karena membutuhkan pelayanan? Mohon penjelasan
2. Bagaimana cara petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat? Mohon penjelasan
3. Bagaimana cara petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat? Mohon penjelasan
4. Bagaimana cara petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat? Mohon penjelasan.
5. Bagaimana aparatur desa yang bertugas merespon dengan baik semua keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat?
6. Apakaah aparatur desa menindaklanjuti kepada pimpinannya (kepala desa)? Bagaiman proses tindaklanjutnya! Mohon penjelasan

#### **Soal wawancara Masyarakat 3 orang**

1. Apakah aparatur desa menanyakan tentang pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat, jika bapak ibu datang ke kantor desa? Mohon penjelasan
2. Apakah petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat? Mohon penjelasan
3. Apakah petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan atas pelayanan yang diterimanya? Mohon penjelasan
4. Apakah petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, artinya dalam pemberian pelayanan tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan warga masyarakat? Mohon penjelasan
5. Apakah petugas/aparatur desa melakukan pelayanan dengan tepat waktu (tingkat kedisiplinan aparatur yang bertugas pada waktu masuk dan pulang kantor dan waktu kerja? Mohon penjelasan
6. Apakah semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas/aparatur desa dan kemudian menindaklanjuti kepada kepala desa? Mohon penjelasan.
7. Apakah pemerintah desa menyediakan unit khusus yang diberi tugas untuk menerima keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diterimanya? Mohon penjelasan.



## DOKUMENTASI LAPANGAN



KANTOR DESA



Bapak Andre Ilahude(masyarakat)



Ibu Miranti Blongkod(masyarakat)



Bapak Taib Abdullah(Tokoh Masyarakat)



Bapak Nasution Djou (Tokoh Masyarakat)



Bapak Ajis Alhasni (kepala desa)





Bapak Sapril Tuladenggi (Masyarakat)



Aula Kantor Desa



Ruang Kerja Aparat Desa



Ruang Kerja Aparat Desa



Komputer Desa



Lemari Arsip





Infotmasi APBDes Tontulouw Utara



Struktur Aparat Desa



Papan Informasi



Tempat Sampah





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 : 4736/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Desa Tontulow Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Fajar Latara

NIM : S2118006

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : DESA TONTULOW UTARA KECAMATAN PINOGALUMAN  
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Judul Penelitian : RESPONSIVITAS PEMERINTAH DESA DALAM  
PELAYANAN PENYALURAN BANTUAN SOSIAL DI DESA  
TONTULOW UTARA KECAMATAN PINOGALUMAN  
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 06 Oktober 2023  
Ketua  
  
Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM  
NIDN 0929117202



**PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA  
KECAMATAN PINOGALUMAN  
DESA TONTULOW UTARA**

*Jln. Trans Sulawesi Kecamatan Pinogaluman Kode Pos 95766*

**SURAT KETERANGAN  
NOMOR : 140/2015/167/DS-TU/SKAK/X/2023**

Yang Bertanda Tangan Dibawah ini :

Nama	: Hi. AJIS ALHASNI
Tempat Tanggal Lahir	: Tontulow, 11 Januari 1964
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Agama	: Islam
Jabatan	: Sangadi
Alamat	: Desa Tontulow Utara, Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Menerangkan dengan Benar Kepada :

Nama	: <b>FAJAR LATARA</b>
Umur	: 23 Tahun
Tempat Tanggal Lahir	: Tontulow, 29 Januari 2000
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Agama	: Islam
Pekerjaan	: Pelajar
Alamat	: Desa Tontulow Utara, Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Bahwa yang namanya tersebut diatas Benar-benar telah melaksanakan penelitian di Kantor Desa Tontulow Utara, Kecamatan Pinogaluman, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam Rangka Penyusunan Proposal/Skripsi dengan Judul "Responsivitas Pemerintah dalam Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Masyarakat di Desa Tontulow Utara, Kecamatan Pinogaluman, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Demikian Surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk di gunakan seperlunya

Dikeluarkan di : Tontulow Utara,  
Pada Tanggal : 30 Oktober 2023  
Sangadi Desa Tontulow Utara

  
**HI. AJIS ALHASNI**



**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 : 253/FISIP-UNISAN/S-BP/XI/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 : FAJAR LATARA  
 NIM : S2118006  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
 Judul Skripsi : Responsivitas Pemerintah Desa dalam Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Masyarakat di Desa Tontulowu Utara Kecamatan Pinogaluman Kabupaten Bolaang Mongondow Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **10%** 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.

Gorontalo, 23 November 2023

Mengetahui  
 Dekan,

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

Tim Verifikasi,

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

Terselipir :  
 Hasil Pengecekan Turnitin



Similarity Report ID: oid:25211:46575291

PAPER NAME

**SKRIPSI. FAJAR LATARA.doc**

AUTHOR

**FAJAR LATARA**

WORD COUNT

**10415 Words**

CHARACTER COUNT

**71210 Characters**

PAGE COUNT

**62 Pages**

FILE SIZE

**162.0KB**

SUBMISSION DATE

**Nov 13, 2023 8:36 AM GMT+7**

REPORT DATE

**Nov 13, 2023 8:38 AM GMT+7**

#### ● 10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 10% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)



Similarity Report ID: oid:25211:46575291

### 10% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 10% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

#### TOP SOURCES

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

1	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet	2%
2	<b>jakarta.bpk.go.id</b> Internet	<1%
3	<b>media.neliti.com</b> Internet	<1%
4	<b>repository.uir.ac.id</b> Internet	<1%
5	<b>repository.uhn.ac.id</b> Internet	<1%
6	<b>id.123dok.com</b> Internet	<1%
7	<b>datadpmtsp.acehprov.go.id</b> Internet	<1%
8	<b>eprints.undip.ac.id</b> Internet	<1%

Sources overview



Similarity Report ID: oid:25211:46575291

9	<b>muhidsarudu.blogspot.com</b> Internet	<1%
10	<b>jurnal.untagsmg.ac.id</b> Internet	<1%
11	<b>neliti.com</b> Internet	<1%
12	<b>repository.umj.ac.id</b> Internet	<1%
13	<b>eprints.umm.ac.id</b> Internet	<1%
14	<b>lenterabisnis.com</b> Internet	<1%
15	<b>makassar.lan.go.id</b> Internet	<1%
16	<b>kajianpustaka.com</b> Internet	<1%
17	<b>123dok.com</b> Internet	<1%
18	<b>tentangmaruti.files.wordpress.com</b> Internet	<1%
19	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet	<1%
20	<b>scribd.com</b> Internet	<1%

Sources overview



Similarity Report ID: oia:25211:46575291

21

Jefry Jef Gasperz. "Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Siste... <1%

Crossref

## CURICULUM VITAE

NAMA : Fajar Latara  
 NIM : S2118006  
 Tempat, Tanggal Lahir : Tontulow, 29 Januari 2000  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Nama Orangtua  
     Ayah : Ismet Latara  
     Ibu : Narti Abas  
 Riwayat Pendidikan

NO	TAHUN	JENJANG	TEMPAT	KET.
1.	2006-2012	SDN 2 Tontulow	Kec. Pinogaluman	Berijazah
2.	2012-2015	SMP Satap Tontulow	Kec. Pinogaluman	Berijazah
3.	2015-2018	SMAN 1 Pinogaluman	Kec. Pinogaluman	Berijazah