

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

Jumriana<sup>1\*</sup>, Ansyari Mone<sup>2</sup>, Sitti Rahmawati Arfah<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This study aims to determine the responsiveness of village officials in the distribution of direct cash assistance in Taeng village, Pallangga district, Gowa Regency. The results of the study consist of six aspects, namely (1) the ability to respond to village officials related to administrative services and also the distribution of direct cash assistance at the Taeng village office. It has been seen successfully from the response of the community who received direct cash assistance in Taeng Village. (2) Village office applies a maximum of 5 minutes in carrying out services related to administrative services and also distributing direct cash assistance. (3) Accuracy in carrying out services carried out by village officials related to direct cash assistance services and the right target recipients of direct cash assistance in Taeng Village. (4) Accuracy of Taeng village officials in providing services related to the distribution of direct cash assistance at the Taeng Village office (5) Accuracy time in providing services at the Taeng Village office in terms of administrative services and distribution of direct cash assistance because village officials immediately process so that the community does not wait too long and is convoluted (6) Ability to respond to complaints from the community.*

**Keywords:** *responsiveness, distribution, direct cash assistance*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas aparat desa dalam penyaluran bantuan langsung tunai di desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa, Hasil Penelitian terdiri dari enam aspek yaitu (1) Kemampuan merespon aparat desa terkait pelayanan administrasi dan juga penyaluran bantuan langsung tunai di Kantor Desa Taeng dapat dikatakan sudah berhasil dilihat dari respon masyarakat yang penerima bantuan langsung tunai di Desa taeng. (2) Kecepatan aparat desa dalam melakukan pelayanan para aparat desa di Kantor Desa Taeng menerapkan maksimal 5 menit dalam melakukan pelayanan terkait pelayanan administrasi dan juga penyaluran bantuan langsung tunai. (3) Ketepatan dalam melakukan pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa terkait pelayanan bantuan langsung tunai dan tepat sasaran penerima bantuan langsung tunai di Desa Taeng. (4) Kecermatan aparat Desa Taeng dalam melakukan pelayanan terkait penyaluran bantuan langsung tunai di Kantor Desa Taeng (5) Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan di Kantor Desa Taeng segi pelayanan administrasi dan penyaluran bantuan langsung tunai karena para aparat desa langsung memproses sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan berbelit-belit. (6) Kemampuan menanggapi keluhan dari masyarakat.

**Kata kunci:** responsivitas, penyaluran, bantuan langsung tunai

---

\* jumriana@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan sangatlah penting bagi kelangsungan kehidupan manusia, karena pada dasarnya manusia membutuhkan pertolongan orang lain di dalam kehidupannya. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pemimpin pelayanan dan pemberi dukungan kepada pelanggan. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Masyarakat di era globalisasi seperti ini lebih banyak melakukan tuntutan untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang berkualitas,

seperti contohnya pelayanan publik menurut Boediono dalam (Eka, 2018).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan pelayanan administrasi 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.

Dalam (Bilgah, 2018) pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, daerah, maupun lingkungan badan usaha milik negara.

Dalam Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah untuk mencapai tujuan strategis pemerintah. Produk pelayanan publik di demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu: (1) Responsivitas, adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan (2) Responsibilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan (3) Akuntabilitas, adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Responsivitas menurut Agus Dwiyanto (2005), responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi

terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa.

Menurut Tangkilisan (2005) Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja, karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang responsivitas yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas adalah salah satu prinsip *good governance* yang menunjukkan kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakatnya sebagai pelanggan atau pengguna layanan. Terkait dengan penelitian ini, yang dimaksud dengan responsivitas adalah kemampuan organisasi penyedia layanan untuk lebih tanggap terhadap pengaduan masyarakat serta mampu menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu, baik pengaduan dalam

bentuk lisan maupun tertulis yang terkait dengan pelayanan yang telah disediakan.

Responsivitas aparat desa harus tanggap terhadap harapan, aspirasi, dan kebutuhan masyarakatnya salah satunya pelayanan dalam penyaluran bantuan langsung tunai. Bantuan langsung tunai diberikan setiap 3 bulan sekali di Kantor Desa salah satunya di Kantor Desa Taeng. Setiap penyaluran BLT penerima bantuan ini harus memenuhi beberapa syarat. Salah satunya syarat yang menjadi kendala dalam penyaluran bantuan ini yakni masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan vaksin, yang dimana kartu atau surat vaksin adalah salah satu syarat agar dapat dilayani di Kantor Desa semisalnya pengurusan surat keterangan usaha harus melampirkan kartu atau surat vaksin. hal ini pun berlaku pada pembagian bantuan salah satunya BLT.

Pandemi COVID-19 menimbulkan kedaruratan kesehatan masyarakat yang tidak dapat diprediksi sebelumnya, yang dimana masyarakat di masa pandemi ini belum beradaptasi dengan adanya peraturan yang dikeluarkan pemerintah seperti jika ingin mengurus berkas di Kantor Desa harus memerlukan surat vaksin dan mematuhi proker yang ada, namun masih banyak masyarakat yang tidak vaksin bersikeras

untuk mendapat pelayanan di kantor desa, contohnya pelayanan BLT di Kantor Desa Taeng. Dalam penyaluran bantuan langsung tunai masyarakat harus memiliki kartu vaksin sebagai salah satu syarat menerima BLT, sebagian besar dari penerima BLT yang berada di Desa Taeng banyak yang belum di Vaksin, kendala lain yang terjadi saat penyaluran BLT tidak selesai penyaluran BLT dalam satu hari dikarenakan yang bersangkutan berada diluar kota, ini merupakan salah satu kendala yang terjadi saat penyaluran BLT di Desa Taeng.

Sampai saat ini dana bantuan langsung tunai telah diberikan dan dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat setempat oleh pemerintah Desa Taeng Kecamatan pallangga, adapun masalah lain yang dalam penyaluran bantuan langsung tunai, apakah penyaluran bantuan langsung tunai ini tepat sasaran.

Dalam melakukan penelitian ada baiknya diketahui dasar-dasar topik pembahasan yang akan diteliti. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses pemahaman tentang hal yang akan diteliti.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

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. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

Selain itu, Sinambela dkk (2017:5) pelayanan publik diartikan, sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Laksana (2017:85) yang dimaksud dengan pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Responsivitas merupakan salah satu kriteria dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. (Agus Dwiyanto 2006:148). Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Agus Dwiyanto 2006:145, Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini merujuk pada

keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Tangklisan, 2005:177).

Dalam operasionalnya, Dwiyanto (2008: 63) responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator: (a) Ada atau tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama setahun terakhir. (b) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa. (c) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggara pelayanan pada masa akan mendatang. (d) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa (e) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Menurut Blanchard yang dikutip oleh Supriyono (Jurnal Administrasi Negara, 2001:20) mengemukakan bahwa responsivitas atau daya tanggap adalah istilah populer digunakan dalam lingkup organisasi bisnis, dan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa pelayanan dengan cepat. Responsivitas juga harus dimiliki oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Indikator responsivitas dalam pelayanan menurut Maruti (2013) yaitu, (a) terdapat

tidaknya keluhan dari pengguna jasa; (b) sikap aparat birokrat dalam merespon keluhan dari pengguna jasa; (c) penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang; (d) berbagai tindakan aparat birokrat untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa (e) penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Salah satu program pemerintah untuk mengurangi kemiskinan atau memajukan kesejahteraan umum adalah dengan memberikan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Bantuan langsung tunai (BLT) mulai terlaksana melalui Instruksi Presiden Nomor 12 tahun 2005, tentang “Pelaksanaan Bantuan Langsung Tunai Kepada Rumah Tangga Miskin” dan Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Bantuan Langsung Tunai untuk rumah tangga sasaran. Tujuan yang diharapkan melalui kebijakan program ini adalah dapat menjawab persoalan kemiskinan di Indonesia, sebagai akibat dari segenap perubahan yang telah terjadi, baik secara nasional maupun global. Sebagai suatu program dan kebijakan nasional, program BLT mempunyai latar belakang pelaksanaan yang sistematis,

baik secara deskriptif analisis kondisional maupun deskriptif operasional perundang-undangan (Departemen Sosial, 2008).

Penelitian ini dilakukan di Kantor desa Taeng untuk mengetahui responsivitas aparat desa dalam penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa” dimana dalam penyaluran bantuan BLT masyarakat harus mempunyai surat vaksin namun kebanyakan masyarakat yang menerima bantuan ini adalah lansia yang belum di vaksin. Penelitian ini tentang responsivitas aparat desa dalam penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang dianalisis berdasarkan indikator Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015): (1) Kemampuan merespon masyarakat (2) Kecepatan melayani (3) Ketepatan melayani (4) Kecermatan melayani (5) Ketepatan waktu melayani (6) Kemampuan menanggapi keluhan.

Fokus penelitian ini adalah Responsivitas aparat Desa dalam penyaluran bantuan langsung tunai (BLT) di Desa Taeng yaitu bagaimana Responsivitas pemerintah Desa dalam menanggapi masalah yang ada di masyarakat Desa Taeng, salah satu permasalahan yang ada di masyarakat dan memerlukan tanggap pemerintah Desa

yaitu dalam penyaluran bantuan langsung tunai (BLT) yang dimana di salah satu syarat untuk menerima bantuan blt ini masyarakat harus memiliki surat vaksin, namun banyak masyarakat yang masih belum vaksin ataupun enggan untuk di vaksin.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan alasan karena penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Penelitian kualitatif bisa dipahami sebagai prosedur riset yang memanfaatkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena, peristiwa, dinamika sosial, sikap kepercayaan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap sesuatu. Maka, proses penelitian kualitatif dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir yang akan digunakan dalam penelitian.

Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang telah dialami informan. Masalah yang terkait peran pemerintah daerah dalam responsivitas pelayanan penyaluran bantuan BLT di Desa Taeng.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan terkait responsivitas aparat desa dalam penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Untuk mengukur efektivitas Program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa di Desa Taeng Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa, maka dari itu ada enam indikator yang dilihat yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, kemampuan menanggapi keluhan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut:

### **Kemampuan Merespon Masyarakat**

Kemampuan merespon masyarakat merupakan salah satu indikator untuk melihat bagaimana responsivitas aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima bantuan langsung

tunai di Desa Taeng, Dalam melihat kemampuan merespon Pegawai/aparat ada penilaian yang disusun oleh peneliti yaitu sikap pelayan dalam menghadapi masyarakat yang memiliki karakter, usia dan latar belakang yang berbeda, usaha yang dilakukan pegawai dalam memuaskan masyarakat.

Dalam hasil penelitian yang dilakukan peneliti, menemukan bahwa kemampuan merespon masyarakat aparat Desa menemukan bahwa kemampuan merepon masyarakat aparat Desa baik, dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan tanggal 25 Juli 2022 dengan beberapa warga penerima bantuan langsung tunai di Desa Taeng.

SOP dituangkan dalam Perdes Penerima BLT (KPM) sebagaimana dikutip dalam perpres tahun 2021, pada pasal 5 ayat (4) penggunaan dana Desa tahun 2022 diatur penggunaannya sebagai berikut: (a) Program perlindungan sosial berupa bantuan langsung tunai Desa paling sedikit 40%. (b) Program ketahanan pangan dan hewani paling sedikit 20%. (c) Dukungan perdanaan penanganan *Corona Virus Disease* 2019 paling sedikit 8% dari alokasi dana setiap desa dan program sektor prioritas lainnya.



### **Kecepatan Melayani**

Kecepatan melayani terdapat dalam kualitas pelayanan kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Kecepatan Melayani merupakan indikator kedua dari Indikator Responsivitas Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015).

Terkait dengan kecepatan Melayani aparat desa dalam memberikan pelayanan sudah baik pelayanan kepada masyarakat maksimal 5 menit, sehingga masyarakat tidak menunggu terlama, kecepatan dalam melayani masyarakat terkait penyaluran bantuan, setelah dana tersebut masuk di rekening desa membutuhkan satu hari untuk mengurus keperluan saat melakukan penyaluran bantuan.

### **Ketepatan Melayani**

Pelayanan tepat yaitu dalam melayani jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun komunikasi, dalam artian pelayanan yang diberikan oleh aparat desa harus sesuai dengan keinginan masyarakat. Berdasarkan dari teori indikator responsivitas yang di kemukakan oleh Responsivitas Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015). Pada poin ketepatan melayani

dapat dikatakan sudah tepat karena aparat Desa dalam melakukan pelayanan terkait penyaluran bantuan langsung tunai telah disalurkan kepada masyarakat yang masuk dalam kriteria penerima bantuan.

Kriteria penerima bantuan langsung tunai di Desa Taeng adalah: (1) Calon penerima adalah mereka yang kehilangan mata pencarian di tengah pandemi corona. (2) Calon penerima tidak terdaftar sebagai penerima bantuan sosial lain. (3) Berdomisili di desa tersebut.

### **Kecermatan Melayani**

Kecermatan dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan perlu diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Pelayanan dengan cermat yaitu petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan serta dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pada poin kecermatan melayani dapat dikatakan sudah baik

karena kecermatan aparat desa dalam memberikan pelayanan baik dari segi pelayanan administrasi biasa maupun dalam pelayanan penyaluran bantuan langsung tunai. Dilihat dari bagaimana masyarakat yang menerima pelayanan dari aparat Desa yang selalu menanyakan terlebih dahulu apakah data yang diberikan sudah benar sehingga dalam pengolahan data aparat desa tidak melakukan kesalahan seperti nama yang salah maupun NIK yang salah.

### **Ketepatan Waktu Melayani**

Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Melakukan proses pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap disiplin dan profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing

Ketepatan waktu melayani yaitu pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan tepat waktu, artinya tidak mengulur waktu pelayanan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan dari teori

Indikator Responsivitas yang di kemukakan oleh Responsivitas Zeithaml, dkk dalam Rismawati, dkk (2015) pada poin ketepatan waktu melayani dapat dikatakan sudah baik karena penerapan waktu kurang lebih 5 menit dalam memberikan pelayanan yang dilakukan aparat Desa sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat terkait ketepatan waktu aparat Desa dalam memberikan pelayanan.

### **Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Setiap penyelenggaran pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Hal ini dilakukan agar upaya, masyarakat dapat memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya. Selain itu, dengan menanggapi keluhan masyarakat, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan karena mendapatkan feedback yang baik.

Kemampuan menanggapi keluhan yang dilakukan tersebut dengan cara membuka komunikasi kepada masyarakat dan dilakukan pencocokan dengan data dari masyarakat dengan data yang ada di Kantor Desa.

Kemampuan menanggapi keluhan dari masyarakat dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. pada poin kemampuan merespon masyarakat dapat dikatakan sudah baik karena kemampuan aparat desa dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait dengan penyaluran bantuan langsung tunai terbilang cepat, tepat sasaran dan efisien. Dalam menanggapi keluhan di Desa Taeng menggunakan sistem *offline*, namun belum tersedianya tempat konsultasi terkait menanggapi keluhan dari masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memulai wawancara bersama informan serta melakukan observasi langsung di Kantor Desa Taeng, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Kemampuan merespon aparat desa terkait pelayanan administrasi dan juga penyaluran Bantuan Langsung Tunai di Kantor Desa Taeng, dilihat dari respon masyarakat yang menerima juga masyarakat penerima bantuan langsung tunai di Desa Taeng, dari cara berkomunikasi kepada masyarakat dan

juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat penerima bantuan langsung tunai di Desa Taeng; (2) Kecepatan aparat desa melakukan pelayanan terkait penyaluran Bantuan Langsung Tunai dan juga pelayanan administrasi di Kantor Desa Taeng, dapat dikatakan sudah baik dalam melakukan pelayanan para aparat desa di Kantor Desa Taeng menerapkan maksimal 5 menit dalam melakukan pelayanan terkait pelayanan administrasi dan juga penyaluran bantuan langsung tunai. (3) Ketepatan dalam melakukan pelayanan yang dilakukan oleh aparat desa terkait pelayanan bantuan langsung tunai dan juga pelayanan publik dapat dikatakan berhasil, dilihat dari tepat sasaran penerima bantuan langsung tunai di Desa Taeng. (4) Kecermatan aparat desa Taeng dalam melakukan pelayanan terkait penyaluran bantuan langsung tunai pelayanan administrasi di Kantor Desa Taeng, dapat dikatakan sudah baik dalam melakukan pelayanan para aparat desa di Kantor Desa Taeng, dilihat dari bagaimana cara aparat desa saat melakukan pelayanan administrasi memeriksa kembali surat-surat yang sebelum diberikan kepada masyarakat. Dalam penyaluran bantuan langsung tunai aparat Desa sebelum menyalurkan bantuan kepada masyarakat, memeriksa kembali nama penerima apakah

nama tersebut tidak terdaftar di bantuan sosial lainnya. (5) Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan di kantor Desa Taeng dapat dikatakan sudah baik, dari segi pelayanan administrasi dan penyaluran bantuan langsung tunai karena para aparat desa langsung memproses sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan berbelit-belit. Dalam penyaluran Bantuan Langsung Tunai aparat Desa memerlukan waktu 1 hari setelah dana masuk di rekening bank, ini dikarenakan aparat desa perlu melakukan beberapa persiapan (6) Kemampuan menanggapi keluhan dari masyarakat dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan maupun keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya dikatakan sudah baik karena kemampuan aparat desa dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait dengan penyaluran bantuan langsung tunai terbilang cepat, tepat sasaran dan efisien.

## REFERENSI

- Afandi. (2018). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Bilgah. (2018). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Perhubungan Kota Depok.

- Cakrawala: Jurnal Humaniora*, 18(1), pp. 117–121.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Kasmir. (2017) *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Maruti, S. K. (2013). *Responsivitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kota Salatiga* (Tesis, Pascasarjana UNS. Surakarta, Surakarta).
- Supriyono, B. (2001). Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 1(2).
- Tangkilisan, H. N. S. (2005) *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomo 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Kementerian Keuangan. (2020). BLT Dana Desa. *Faq -PMK-40-2020, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 40/PMK.07/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 205/PMK.07/2019 tentang Pengelolaan Dana Desa.*, 2–6. <https://kemenkeu.go.id/media/15017/faq-pmk-40-2020.pdf>