



JIAP FIA UB

Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)

URL: <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap>

Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bantuan Sosial Di Desa Sinar Bulan Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu

Muhammad Rizki 19120381^a, Fika Fibriyanita 1121028803^b, Decky Kuncoro 1104048501^c

^{abc}Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari

Email : rizkipandu35@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRACT

Article history:

Dibuat tanggal: 1 Februari 2023

Revisi pertama tanggal: 2 Februari 2023

Diterbitkan tanggal: 3 Februari 2023

Keywords: implementation, public service, social assistance

The purpose of this study was to determine the performance of public services and constraints on the implementation of social assistance services in Sinar Bulan Village, Satui District, Tanah Bumbu Regency. The research method used a qualitative approach with descriptive qualitative research. Data was collected by interviews, observations, and documentation of six informants using laws and regulations from the Law on Public Services Number 25 of 2009. The sample was determined using qualitative data analysis techniques using data collection. Data, Data Condensation, Data Presentation, and Drawing Conclusions. The results of the study show that the implementation of public services in social assistance in Sinar Bulan Village, Satui District, Tanah Bumbu Regency is well implemented, seen from 8 (eight) indicators of public service standards from Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, namely, a. Simplicity, b. Clarity and Certainty, c. Openness, d. Efficiency, e. Economical, f. Equal justice, g. Facilities and infrastructure, h. Punctuality. The obstacles found in the implementation of public services on social assistance in Sinar Bulan Village, Satui District, Tanah Bumbu Regency are that the distribution of assistance is uneven so that there are still people who do not receive this assistance, this is due to invalid data collection and abuse of authority by the local RT where the RT prioritizes personal interests.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini guna diketahuinya pelayanan publik serta kendala terhadap pelaksanaan pelayanan bantuan sosial di Desa Sinar Bulan Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu. Metode penelitian mempergunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif data dikumpulkan dengan Wawancara, Observasi, serta Dukomentasi. Kepada 6 informan dengan mempergunakan Peraturan Perundang Undangan dari Undang-undang terkait Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Sampel ditentukan dengan teknik analisis data kualitatif menggunakan Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada bantuan sosial di Desa Sinar Bulan Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu terlaksana dengan baik, dilihat dari 8 (delapan) indikator standar pelayanan publik dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu, a. Kesederhanaan, b. Kejelasan dan Kepastian, c. Keterbukaan, d. Efisiensi, e. Ekonomis, f. Keadilan yang merata, g. Sarana dan prasarana, h. Ketepatan waktu. Adapun kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada bantuan sosial di Desa Sinar Bulan Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu ialah, pendistribusian bantuan tidak merata sehingga masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan tersebut, hal itu dikarenakan dari pendataan yang tidak valid dan penyalahgunaan wewenang oleh RT setempat yang dimana RT tersebut lebih memprioritaskan kepentingan pribadi.

Kata Kunci; Implementasi, Pelayanan Publik, Bantuan Sosial

1. Pendahuluan

Didasarkan UU No 25 tahun 2009 terkait pelayanan publik ialah aktivitas terpenuhinya keperluan pelayanan yang disesuaikan peraturan UU teruntuk tiap warga negara atas barang, jasa atau layanan administratif yang tersedia (*UU Nomor 25 Tahun 2009*, n.d.).

Pemerintah daerah sebagai daerah otonom sekaligus penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat oleh sebab itu pemerintah harus dapat menimbulkan citra yang baik terhadap pemerintah itu sendiri. Dalam pelaksanaan otonomi daerah yaitu pemerintah Kabupaten/Kota dengan ruang lingkup terkecil adalah Kelurahan. Kelurahan atau desa merupakan salah satu pemerintahan daerah yang memberi layanan publik pada masyarakat yang mempunyai sifat operasional. Pelayanan publik yang diberi harus sesuai kebijakan pelayanan administrasi publik yang baik, Pemerintah juga berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada publik/masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang terjadi di lapangan mendapatkan permasalahan dalam pelayanan publik di Desa Sinar Bulan, seperti kita ketahui pendistribusian bantuan berupa barang ataupun uang ini tidak terlepas dari permasalahan, dimana pendistribusiannya tidak sepenuhnya tepat.

Terkait dengan masalah yang didapatkan dilapangan bahwa ketidak tepatan sasaran dalam pemberian Bantuan tersebut ada beberapa masyarakat yang tidak mendapatkan Bantuan Sosial masyarakat yang mampu mendapatkan sedangkan masyarakat yang memang benar tidak mampu tidak mendapatkan bantuan, kekeliruan ini selain dari penyalahgunaan wewenang terdapat faktor yang menjadi permasalahan dalam pemberian Bantuan Sosial, permasalahan yang ditemukan dari sumber data yang tidak valid dimana data asal pemerintah pusat tidak sesuai kondisi masyarakat.

Fenomena ini sangat penting untuk dikaji mengenai pelaksanaan Bantuan Sosial yang hal tersebut tidak terlepas dari peran aparatur pemerintah terutama Kelurahan/Desa sebagai pengatur wilayah tersebut terutama Desa Sinar Bulan.

2. Teori

Pelayanan Publik

Didasarkan UU No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik yakni semua aktivitas pengaturan, pembinaan, bimbingan, tersedianya fasilitas, jasa serta yang lain diselenggarakan oleh aparatur pemerintah sebagai usaha terpenuhinya keperluan pada masyarakat sesuai UU yang diberlakukan (*UU Nomor 25 Tahun 2009*, n.d.).

Bantuan Sosial

Pengertian Bantuan sosial (bansos) didasarkan pada Permendagri Nomor 32 Tahun 2011 (Permendagri 32 Tahun 2011, n.d.), ialah memberi bantuan berbentuk uang atau barang dari pemda pada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat secara tidak berkelanjutan serta selektif yang mempunyai tujuan guna terlindunginya dari resiko sosial. Menurut (Susantyo, n.d.), Bansos ialah bantuan yang diberi pada masyarakat miskin serta rentan, yakni bantuan langsung atau tidak. Secara konseptual bansos guna meringankan masyarakat yang tidak mampu serta terlantar supaya bisa terpenuhinya keperluan dasar hidupnya hingga bisa dipertahankan bahkan mengembangkan diri (*IMMANUEL HUTABARAT*, n.d.).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini mempergunakan pendekatan kualitatif, (Sugiyono, 2022) menjabarkan jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terarah serta memiliki struktur. Penelitian ini lebih menekankan analisis pada

proses kesimpulan deduktif, induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati mempergunakan logika ilmiah. Penelitian dengan kualitatif juga menekankan pada usaha menjawab pertanyaan melewati berpikir formal serta argumentatif.

Jenis penelitian ialah deskriptif dengan analisis kualitatif, yakni dipecahkannya permasalahan yang diselidiki dengan mendeskripsikan penelitian didasarkan pada fakta dengan wawancara langsung pada narasumber. Peneliti dinamakan *human instrument*, dengan fungsi melakukan penetapan fokus penelitian, memilih informan serta dikumpulkannya data, menilai kualitas, analisis, ditafsirkannya data serta ditariknya simpulan semuanya (Sugiyono, 2022).

Teknik pengumpulan data mempergunakan 4 metode yakni Observasi, wawancara, dokumentasi serta pengambilan sumber data dari data sekunder serta primer.

Analisis data mempergunakan pengumpulan, kondensasi, serta penyajian data ditariknya kesimpulan (BALQIS AFDIRADANA FAROBY, n.d.).

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bantuan Sosial Di Desa Sinar Bulan Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada bantuan sosial, peneliti menggunakan delapan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 (*UU Nomor 25 Tahun 2009*, n.d.) terkait Pelayanan Publik sebagai indikator dalam penelitian ini yakni: Kesederhanaan, Kejelasan serta Kepastian, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan yang Merata, Sarana dan Prasarana, serta Ketepatan Waktu.

1. Indikator Kesederhanaan

Pelaksanaan pelayanan publik pada Bantuan Sosial di laksanakan secara sederhana mungkin akan tetapi masyarakat harus memperhatikan kelengkapan data nya agar tidak terhambat dalam pemberian bantuan sosial. Pegawai telah secara maksimal dalam melakukan tugasnya, memberikan pelayanan yang sesederhana mungkin agar mudah dipahami masyarakat, memudahkan masyarakat dalam pengambilan bantuan sosial yaitu di tempat khusus seperti kantor Pos, Kantor Desa, dan Bank Kalsel dan juga mengutamakan keamanan kepada masyarakat terhadap bantuan sosial berupa pembuatan buku rekening tersendiri.

2. Indikator Kejelasan dan Kepastian

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kejelasan persyaratan dan jadwal pelayanan yang harus dikeluarkan dalam pelaksanaan bantuan sosial sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. persyaratan bantuan sosial ini sudah jelas bahkan salah satu staff ikut serta mendampingi masyarakat apabila ada ketidak pahaman dari masyarakat dan langsung dibantu oleh staff tersebut, dan kepastian atas jadwal pengambilan Bantuan Sosial.

Maka dari itu kejelasan dan kepastiannya sudah baik persyaratan yang sudah jelas dan kepastian jadwal dilakukan secara tepat dengan waktu yang ditentukan, proses lama cepat nya dapat bantuan sosial tergantung dana bantuan tersebut berasal.

3. Indikator Keterbukaan

Pelayanan yang diberikan memiliki sifat transparan dalam perihal penyajian data terkait bantuan sosial. Masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi terkait pelaksanaan bantuan sosial, jadwal pengambilan bantuan sosial serta lainnya. Informasi tersebut bisa didapatkan secara langsung dari petugas Desa Sinar Bulan ataupun secara *online* melalui media internet *group whatsapp app* dan *website*.

4. Indikator Efisiensi

Sebelum memberikan Bantuan Sosial Desa melakukan dan mengatasi permasalahan dengan koordinasi dengan RT agar bansos yang diberikan disesuaikan dengan keperluan masyarakat serta tidak mengada-ada. Adanya saling kerja sama dengan RT merupakan upaya yang dilakukan oleh desa tersebut agar pelaksanaan Bantuan Sosial dilakukan secara efisien dengan pemberian Bantuan sesuai kebutuhan masyarakat dan tidak mengada ngada.

5. Indikator Ekonomis

Masyarakat menuntut suatu pelayanan yang bersih sehingga masyarakat puas dengan pelayanan berupa bantuan tersebut. Segala pelayanan bansos yang ada pada desa tersebut dalam penggunaan biaya dan pemberian bantuan yang secara wajar. dalam mendapatkan Bantuan Sosial tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat, sumber anggaran dana yang digunakan dari pemerintah dalam pemberian Bantuan Sosial sesuai dengan kebijakan dalam Pertaruan Menteri dan penyaluran Bantuan Sosial itu sendiri diberikan secara wajar kepada masyarakat.

6. Indikator Keadilan yang Merata

Dalam pelaksanaan Bantuan Sosial dalam penyalurannya perlu didistribusikan secara adil serta merata kepada masyarakat agar bantuan tersebut tersalur dengan adil dan merata pemerintah daerah harus selektif dalam pemberian Bantuan Sosial kepada masyarakat. Akan tetapi pendistribusian terhadap Pemberian Bantuan Sosial di desa tersebut dikatakan cukup adil dan cukup merata, utamanya pada kemaksimalan dalam penanganan pada permasalahan pelaksanaan Bantuan Sosial oleh desa tersebut. Tetapi masih ada sedikit kekurangan pada pemberian Bantuan Sosial yang membuat beberapa masyarakat yang tidak mendapat bantuan tersebut. Hal ini dikarenakan sumber data yang tidak valid dari pusat, penyalahgunaan wewenang oleh salah satu RT Desa Sinar Bulan dan kesadaran untuk melapor atas masyarakat yang sudah mampu.

7. Indikator Sarana dan Prasarana

Adanya sarana serta prasarana yang memadai pemberian pelayanan terhadap Bantuan Sosial ialah perihal penting yang perlu dipunyai oleh desa bersangkutan. Dalam pemberiannya desa memiliki sarana serta prasarana guna menunjang pemberian Bantuan Sosial pada masyarakat. pemanfaatan dan penggunaan sarana dan prasarana yang baik, Desa juga memanfaatkan kendaraan milik staff untuk membantu dalam mengantarkan masyarakat penerima Bantuan Sosial untuk mengambil bantuan ke lokasi pengambilan bantuan tersebut. Dari hal itu bisa dikatakan bahwa Sarana dan prasarana desa sudah memadai dalam menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat terhadap pelaksanaan Bantuan Sosial.

8. Indikator Ketepatan Waktu

Dalam pelaksanaan Bantuan Sosial oleh Desa Sinar Bulan Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu melaksanakan tugasnya dengan cepat dan agar terselesaikan secara tepat pada waktu yang ditetapkan. Desa mengutamakan kepentingan masyarakat dalam ketepatan waktu pengambilan Bantuan Sosial, dengan memaksimalkan jam kerja pegawai agar waktu yang ditetapkan terselesaikan secara tepat pada waktunya.

Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Bantuan Sosial Di Desa Sinar Bulan Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu

Beberapa indikator digunakan untuk penelitian ini terdapat satu indikator yang dimana mendapatkan kendala dalam pelaksanaan pelayanan Pada Bantuan Sosial di desa tersebut yaitu Keadilan merata. Berdasarkan hasil observasi dilapangan didapatkan bahwa pendistribusian Bantuan Sosial kepada masyarakat masih tidak merata. Proses pelaksanaan bansos kemasyarakatan telah disesuaikan dengan prosedur serta tujuan namun saat pelaksanaan masih terdapat ketidaksesuaian dengan ketentuan yang berlaku, hingga timbulah fenomena peneliti terkait penyaluran bansos kemasyarakatan terutama pada pendataan.

Pendistribusian terhadap pemberian Bantuan Sosial masih terdapat sedikit kekurangan yang pada pemberian Bantuan Sosial yang membuat beberapa masyarakat yang tidak mendapat bantuan tersebut. Adapun faktor yang mempengaruhi ketidak merataan dalam pemberian Bantuan Sosial diantaranya dari penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh salah satu RT di Desa Sinar Bulan, dan kejelasan RT untuk menginformasikan kepada masyarakat.

5. Kesimpulan

Kesimpulan didasarkan pada hasil penelitian yakni :

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik pada bantuan sosial kepada masyarakat telah berjalan baik. Namun masih ditemukan indikator yang belum berjalan dengan baik seperti Keadilan yang

merata, jika diukur dari standar pelayanan publik belum disesuaikan dengan asas penyelenggaraan publik yang baik, hal tersebut dimana masih ada masyarakat yang belum mendapatkan bantuan pembagian bansos tersebut belum merata ke tiap masyarakatnya karena terdapat beberapa permasalahan yang terjadi.

- 2) Terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada bantuan sosial di Desa Sinar Bulan yaitu data yang kurang akurat. Pendataan di pemerintah tidak sesuai dengan kondisi masyarakat yang terjadi sehingga dari data yang kurang akurat itu pelaksanaan bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat tidak tepat pada sasaran, dan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh salah satu RT yang dimana dalam melaksanakan tugasnya lebih mengutamakan kepentingan pribadi ketimbang kepentingan umum dan belum adanya informasi jelas dari RT yang terkait dari prosedur dan mekanisme penerima bantuan sosial bagi masyarakat yang telah memenuhi kriteria.

Daftar Pustaka

- Permendagri 32 Tahun 2011. (n.d.). *MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA. IMMANUEL HUTABARAT.* (n.d.).
BALQIS AFDIRADANA FAROBY. (n.d.). *PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU DALAM.*
Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif.*
Susantyo, B. (n.d.). *Bantuan sosial tunai Kementerian Sosial bagi keluarga terdampak COVID-19.*
UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.).