

**KUALITAS PELAYANAN PENYALURAN BANTUAN SOSIAL USAHA
MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI DESA PAMOLOKAN
KECAMATAN KOTA SUMENEP**

*CHANNELIZINGS MINISTERING QUALITY LITTLE MICRO EFFORT SOCIAL
ASSISTANCE AND INTERMEDIATE (UMKM) AT PAMOLOKAN'S VILLAGE
SUMENEP'S CITY DISTRICT)*

Oleh
Candra Noer Wisaldi¹
Hadi Soeterto², Ida Syafriyani³
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wiraraja

ABSTRAK

kualitas pelayanan penyaluran bantuan sosial berupa barang yang dilakukan Pemerintah Desa Pamolokan Kecamatan Kota Sumenep dapat terselesaikan dengan baik dengan memperlihatkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang baik dalam melakukannya kepada pelaku usaha UMKM, yaitu 1) Penampilan aparat Desa Pamolokan dalam penyaluran bantuan sosial berupa barang kepada pelaku usaha UMKM dengan berpenampilan sopan dengan bersikap yang baik dan rapi sehingga pelaku usaha UMKM yang menerimanya merasa nyaman diperhatikan oleh Pemerintah Desa Pamolokan, 2) Keandalan Pemerintah Desa Pamolokan dalam memberikan pelayanan dan penyaluran bantuan sosial berupa barang kepada pelaku usaha UMKM sangat optimal dan akurat.

ABSTRACT

Of presenting Pamolokan's Village agency in social assistance channelizing as goods to UMKM'S effort agent by gets good form performance with posed good one and orderly so UMKM'S effort agent that accepts it to perceive noticed cozy by Commanding Silvan Pamolokan, Silvan Commanding reliabilities Pamolokan in give service and social assistance channelizing as goods to UMKM'S effort agent so optimal and accurate and service rate, ministering accuracy and service fluency that is given corresponds to effort that done by UMKM, to Silvan Commanding comments Pamolokan as giving as service and social assistance channelizing as goods to UMKM'S effort agent, done by responsive and straightforward goods to be given to put hand out UMKM'S effort agent, 4) Sureties that at Silvan Commanding indication Pamolokan and penyuluran's application social assistance as goods with goods quality that is given good and goods in a state orisinil, 5) Taste emphaty one that pointed out by Pamolokan's Village Government in ministering social assistance channelizing as goods to UMKM'S effort agent with attentive.

Key word : Ministering quality, Social assistance, and Village Governance

1. PENDAHULUAN

Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berbagai macam permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka permasalahan yang sering terjadi ataupun menjadi topik utama pelayanan publik pada saat ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan yang diberikan itu sendiri. Dilihat dari segi pelanggarnya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan yang dimana seperti: kurang responsive, kurang informatif, kurang accessible, kurang koordinasi, kurang mau mendengar saran/keluhan/aspirasi dari masyarakat dan

inefisiensi. Dari sisi sumber daya manusianya juga lemah yang dimana kelemahannya jika berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika.

Sebagaimana penelitian Nadia Fitri Wijayaningsih, (2021) menunjukkan terdapat Banpres yang diberikan kepada pelaku UMKM kurang efektif dikarenakan penyaluran tersebut bermasalah, yaitu pada tahap pengusulan calon penerima, pembersihan data, dan validasi data dari calon penerima bantuan.

Kondisi pelayanan saat ini masih sangat buruk dikarenakan masih diwarnai dengan banyaknya praktek KKN yaitu kolusi, korupsi dan nepotisme. Ditambah buruknya ketidak ikut sertaan ataupun partisipasi dari masyarakat dalam mengingatkan para birokrasi untuk bekerja lebih profesional lagi. Jadi hubungan yang baik dan harmonis antara masyarakat dengan aparatur sangatlah diperlukan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Jika para pegawai terlepas dari pantauan masyarakat maka semakin memperburuk situasi.

Pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas penting yang tidak boleh diabaikan oleh pemerintah pusat maupun daerah, jika ada komponen pelayanan terjadi kendala maka hampir dipastikan semua sektor akan mengalami dampaknya, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan sebagai standar pelayanan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Lembaga atau organisasi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat. Karena

itu, aparaturnya pemerintah harus lebih aktif dan cermat.

Sebagai organisasi sektor publik dipemerintahan daerah, dituntut untuk memiliki kinerja yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Pemerintah dituntut agar selalu tanggap terhadap keadaan tuntutan lingkungannya. Selain kelengkapan fasilitas kerja, aspek yang bisa menjadi patokan untuk menilai kinerja pemerintah, salah satunya adalah kualitas sumber daya manusianya.

Sebagaimana Desa Pamolokan merupakan desa yang berada di Kecamatan Kota Sumenep Kabupaten Sumenep juga mempunyai program bantuan bagi masyarakat yang kurang mampu atau miskin. Berbagai macam golongan merasakan dampaknya, dari golongan atas, menengah hingga bawah. Dampak permasalahan sosial ekonomi yang terjadi di Desa Pamolokan seperti kurangnya penghasilan bulanan masyarakat, karena pada masa pandemi pekerjaan harian yang dilakukan akibat adanya pembatasan kegiatan, sehingga dalam membantu menyelesaikan permasalahan ekonomi dimasa pandemi, pemerintah pusat memberikan bantuan dana terhadap desa. Penyaluran bantuan tersebut berupa Bantuan Langsung Tunia (BLT) dan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLTDD), Bantuan Sosial Pangan (BSP). Dimasa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) bantuan yang diberikan berupa masker gratis bagi masyarakat desa. Target dari bantuan terdampak covid itu sendiri yaitu bagi masyarakat kurang mampu berupa sembako, uang tunai dll.

Bantuan dana desa dilakukan setiap bulan, bantuan dari kemensos dilakukan setiap 1 atau 2 bulan dan bantuan dari kabupaten dilakukan

pada tiap 1 tahun sebesar Rp. 600.000. Selain itu ada beberapa bantuan desa itu berasal antara lain Bantuan Kementrian Sosial (Kemensos) dari pos, Bantuan Sosial (Bansos) dari provinsi, Bantuan Tunai Langsung (BLT) dari kabupaten, Bantuan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) berupa sembako dari kabupaten, Bantuan Beras dari Kabupaten dan Bantuan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) segi Mikro dari pusat berupa uang tunai sebesar Rp. 1.200.000.

Bantuan sosial bagi UMKM di Desa Pamolokan sebanyak 10 unit UMKM dengan besaran bantuan yang diterima sebesar Rp. 2.000.000,- hal ini diperuntukkan sebagai pengembangan usaha, sehingga pelaku usaha UMKM dapat berlanjut usahanya.

Adanya bantuan sosial tersebut terasa sangat baik dalam membantu UMKM yang kurang mampu, namun sisi lainnya, bantuan sosial tersebut ada sebagian UMKM penerima tidak dibelanjakan untuk kepentingan usahanya, namun untuk kepentingan pribadinya, termasuk juga keperluan lainnya, sehingga tambahan usaha tetap saja tidak ada perkembangan. Juga UMKM kurang bisa dalam mempertanggung jawabkan atas Bansos yang diterima, dimana bantuan tersebut sekedar bantuan, namun tidak ada pertanggung jawabannya.

Permasalahan lainnya, penerima Bansos UMKM dari Pemerintah Desa Pamolokan bisa dibelanjakan pilih, dimana penerima ini merupakan orang-orang dekat Kepala Desa, sehingga UMKM yang benar-benar kurang mampu usahanya tidak mendapatkan Bansos.

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan dalam penelitian ini, adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial UMKM Di Desa Pamolokan Kecamatan Kota Sumenep? Dengan demikian yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial UMKM Di Desa Pamolokan Kecamatan Kota Sumenep.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan maupun kebutuhan pelanggan. Sinambela (2016 : 6). Sesuatu yang dibutuhkan oleh setiap orang dan di tuntut untuk memberikan hasil yang sangat memuaskan oleh semua pengguna jasa layanan, karena pelayanan yang berkualitas sangat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa maupun masyarakat.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Gerson (2012:55), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan.

Tjiptono (2015 : 47) menggambarkan kualitas pelayanan atas persepsi publik, memformulasikan 5 dimensi yaitu :

1) *Dimensi Tangible* (wujud/tampilan) ,

Dimensi mutu pelayanan yang berupa wujud/tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Service tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium

dan tidak bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

2) *Dimensi Reliability* (Keandalan)

Dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan akurat meliputi: kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan terhadap organisasi yang berhubungan dengan dimensi reliability.

3) *Dimensi Responsiveness*, (Ketanggapan)

Dimensi mutu pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan konsumen dengan segera. Dimensi ini dinamis dimana harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan akan ada kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Kepuasan terhadap dimensi ini adalah berdasarkan persepsi bukan aktual, karena persepsi mengandung aspek psikologis, yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan.

4) *Dimensi Assurance*, (jaminan)

Dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan. Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan organisasi dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

5) *Dimensi Empathi*,

Dimensi mutu pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Dimensi ini sesuai dengan teori perkembangan/tingkat kebutuhan manusia dari Maslow. Pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer, setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan arti bagi pelanggan, untuk dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna karena pemberian pelayanan saat ini harus menunjukkan akuntabilitas dan transparansi serta profesionalisme seorang petugas sehingga pelanggan merasa nyaman dan senang. Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan beberapa asas pelayanan publik, (Mahmudi, 2015 : 99), yaitu :

- 1) **Transparansi**
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimengerti dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- 2) **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku yang dapat memberikan kepuasan pada masyarakat,
- 3) **Kondisional**
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan

penerima pelayann dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,

- 4) **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
- 5) **Tidak Diskriminatif**
Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi,
- 6) **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Semua diatas telah terasa jelas bahwa kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan kepada publik, karena antara harapan dan keinginan dapat tercapai dengan baik. Menurut Dwiyanto (2016 : 143) kualitas pelayanan publik setidaknya mempunyai tiga indikator, yaitu :

- 1) *Responsiveness* atau responsive
Daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan,
- 2) *Responsibility* atau **responsibilitas**
Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau **akuntabilitas**

Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggara pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma – norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dimana pelayanan begitu akrab dalam kehidupan sehari-hari.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Fokus penelitian beracuan pada teori Kualitas pelayanan Publik sebagaimana menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 Dimensi yaitu :

- 1) *Dimensi Tangible* (wujud/tampilan)
Mutu pelayanan yang berupa wujud/tampilan meliputi fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi, yang dilakukan pegawai kepada publik
- 2) *Dimensi Reliability* (Keandalan)
Mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan optimal dan akurat serta kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan yang diberikan pegawai.
- 3) *Dimensi Responsiveness*, (Ketanggapan)
Mutu pelayanan dan kemauan pihak pegawai sebagai pemberi pelayanan untuk merespon kebutuhan atau keinginan

masyarakat dengan segera dan cepat.

- 4) *Dimensi Assurance*, (jaminan)
Mutu pelayanan berupa jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan, kesopanan dan keramahan, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan.
- 5) *Dimensi Empathi*,
Mutu pelayanan berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan pegawai kepada masyarakat secara individual yang membutuhkan pelayanan.

Sumber data dalam penelitian menunjukkan adanya dua sumber, sebagaimana berikut:

1. Data Primer
Data primer dapat berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian dan hasil pengujian. Dalam data primer ini peneliti akan memperoleh dengan melakukan baik wawancara maupun observasi yang ditujukan terhadap beberapa pihak terkait dengan tujuan mendapatkan informasi secara langsung mengenai Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.
2. Data Sekunder
Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh didapatkan melalui beberapa dokumen, arsip dan lain sebagainya yang diperoleh dari Kantor Balai Desa Pamolokan. Subjek penelitian didasarkan pada “*social situation*” dari implementasi kebijakan, adalah :
 1. Informan Kunci
Informan kunci merupakan seseorang yang diyakini paling mengetahui dari keseluruhan

permasalahan kasuistik yang terjadi pada topik tertentu ataupun memiliki banyak informasi atau data penting mengenai permasalahan yang dibutuhkan oleh peneliti dalam mengembangkan penelitiannya selama proses meneliti. Sehingga yang termasuk dalam informan kunci adalah Kepala Desa Pamolokan.

2. Informan Utama,
Informan utama yang menjadi informan merupakan orang yang memiliki kewenangan utama dalam Kualitas Pelayanan Publik Dimasa. Mereka adalah orang yang biasanya ada di posisi sebagai informan yang diutamakan untuk mendapatkan informasi. Dalam penelitian ini yang menjadi informan utama adalah Sekretaris Desa Pamolokan.
3. Informan Pendukung,
Informan pendukung yaitu terdapat beberapa orang yang dapat memberikan informasi sebagai informasi pendukung, secara tidak langsung orang-orang tersebut juga memiliki andil dan dianggap sebagai orang yang juga terdampak dari Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyaluran bantuan sosial di Balai Desa Pamolokan. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Pamolokan yang mendapatkan Bantuan Sosial pasca Pandemi.

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu:

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dilokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)
Data dapat dilakukan dengan uraian singkat antar hubungan kategori dengan teks yang bersifat naratif, hal ini akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan (*concluting drawing*).
Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan penyaluran bantuan sosial berupa barang yang dilakukan Pemerintah Desa Pamolokan Kecamatan Kota Sumenep dengan memperlihatkan pada 5 dimensi yang terlihat sangat tepat sasaran dengan kualitas pelayanan yang baik, dimana penyaluran bansos berupa barang sesuai dengan usaha yang dijalankan oleh pelaku usaha UMKM

Pemberian kualitas pelayanan bantuan sosial berupa barang yang diberikan Pemerintah Desa Pamolokan didasarkan pada dana desa, sehingga dalam pembelanjanya dapat dipertanggung jawabkan

dengan baik dan barang yang diberikan kepada pelaku usaha UMKM sangat tepat sesuai dengan usaha yang dijalankan.

1 Dimensi Tangible (wujud/tampilan)

Penampilan aparat Desa Pamolokan dalam penyaluran bantuan sosial berupa barang kepada pelaku usaha UMKM dengan berpenampilan sopan dengan bersikap yang baik dan rapi sehingga pelaku usaha UMKM yang menerimanya merasa nyaman diperhatikan oleh Pemerintah Desa Pamolokan.

Pemerintah Desa Pamolokan senantiasa dalam memberikan pelayanan bansos kepada UMKM tetap berpenampilan baik dan bersikap yang sopan dalam memberikan pelayanan secara langsung sehingga pelayanan bansos berupa barang dan uang tunai berjalan lancar dan tepat sasaran, penampilan Pemerintah desa untuk tetap menjaga dengan rapi termasuk kedisiplinan dalam memberikan pelayanan bansos di Desa Pamolokan.

Hal demikian menunjukkan adanya kinerja Pemerintah Desa Pamolokan dengan menjaga penampilan fisik dalam memberikan pelayanan secara tatap muka, sehingga penampilan fisik pada masing-masing Pemerintah desa mampu menunjukkan kinerjanya yang baik, sesuai dengan tugas dan fungsinya, hal ini bentuk pelayanan yang diberikan kepada UMKM Desa Pamolokan menjadi lancar.

Pemberian bantuan sosial kepada pelaku usaha UMKM sebagai bentuk pelayanan publik sebagai proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Hardiyansyah 2018:15).

Kualitas pelayanan merupakan kecocokan penggunaan produk (*fitnes for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pelaku usaha UMKM yang menerimanya dan disesuaikan dengan usaha yang dijalankan, sehingga barang yang diberikan dan diterima dapat dimanfaatkan demi menunjang kegiatan usahanya..

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Hal demikian menunjukkan adanya kinerja aparat Desa Pamolokan dengan menjaga penampilan fisik dalam memberikan pelayanan secara baik.

Keadaan ini sesuai dengan penelitian Dewi Rosanti, (2021) yang menunjukkan tata cara pemberian Bantuan Sosial Tunai dan Faktor-faktor yang mempengaruhi penyaluran bansos di Kantor Pos Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Tata Cara Distribusi Ditjen Penanggulangan Kemiskinan No.18/6/SK/HK.02.02/4/2020. 2) Terdapat beberapa faktor pendukung dalam penyaluran bantuan sosial tersebut, beberapa faktor berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan yang maksimal, sedangkan yang lainnya menghambat program bantuan tunai. Oleh karena itu, Dinas Sosial dan kantor pos harus mempertimbangkan semua faktor yang sangat penting dalam penyaluran bansos tunai.

Peningkatan kualitas pelayanan penyaluran bantuan sosial berupa barang bagi pelaku usaha UMKM yang dilakukan Pemerintah Desa Pamolokan tidak terlepas dari kerja tim pelayanan termasuk juga peran Kepala Desa, setiap pekerjaan membawa serta harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Fakta bahwa organisasi mengidentifikasi pekerjaan yang harus dilakukan dan perilaku peran yang diinginkan berjalan dengan seiring pekerjaan tersebut, juga mengandung arti bahwa harapan mengenai peran penting dalam mengatur perilaku bawahan, sehingga penyaluran bantuan sosial berupa barang terlaksana dengan baik dan tepat sasaran.

2 Dimensi Reliability (Keandalan)

Keandalan Pemerintah Desa Pamolokan dalam memberikan pelayanan dan penyaluran bantuan sosial berupa barang kepada pelaku usaha UMKM sangat optimal dan akurat serta kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan yang diberikan sesuai dengan usaha yang dilakukan UMKM sehingga barang yang diterima dapat dijalankan dengan baik, dan dapat mendukung kerja usaha yang dijalankan.

Pemerintah Desa Pamolokan menunjukkan keandalannya dalam percepatan pelayanan bansos kepada pelaku usaha UMKM, artinya semua layanan dikerjakan dan langsung jadi saat itu juga, terpenting pengajuan proposal dan kelengkapan lainnya lengkap dan langsung dilakukan proses dan dilakukan verifikasi atas keabsahan proposal yang diajukan.

Hal demikian menunjukkan adanya keandalan dalam bekerja Pemerintah Desa Pamolokan dengan cepat, tepat dan akurat pelayanan

administrasi yang diberikan, sehingga pelayanan Bansos yang diberikan kepada UMKM sesuai dengan prosedur dan ketepatan sasaran.

Keandalan dalam bekerja yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan sebagai bentuk kualitas pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan arti bagi pelanggan, untuk dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna karena pemberian pelayanan saat ini harus menunjukkan akuntabilitas dan transparansi serta profesionalisme seorang petugas yang handal sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan senang. (Tjiptono, 2015 : 57).

Keandalan Pemerintah Desa Pamolokan dalam memberikan pelayanan Bansos kepada pelaku usaha UMKM dengan spesifikasi barang yang sesuai DPA. Hal demikian menunjukkan adanya keandalan dalam bekerja dengan cepat, tepat dan akurat pelayanan administrasi yang diberikan, sehingga pelayanan administrasi sesuai dengan SOP yang langsung jadi saat itu juga.

Keadaan ini sesuai dengan penelitian Resky Amalia (2021). Pelayanan bantuan sosial di tengah pandemi covid-19 Kabupaten Soppeng. Dalam Penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial di masa pandemi Covid-19. Bantuan tersebut terdiri dari lima program: PKH, BPNT, RASTRA, BSNT, dan BSP. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan bantuan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Soppeng tertinggi ke

terendah: BPNT, BST, BSP & PKH, dan RASTRA. Secara keseluruhan, masyarakat penerima bantuan sosial menilai baik pelayanan program bantuan sosial di tengah pandemi Covid-19.

Pelayanan publik menjadi bagian yang penting diperhatikan dalam pembangunan otonomi, karena selain sesuai dengan dasar reformasi bidang pemerintahan, demikian pula berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pelayanan publik yang baik merupakan hal wajib dipenuhi pada setiap organisasi kerja baik Pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didamba-dambakan oleh masyarakat,

3 Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan Pemerintah Desa Pamolokan sebagai pemberi pelayanan dan penyaluran bantuan sosial berupa barang kepada pelaku usaha UMKM, dilakukan dengan tanggap dan barang secara langsung diberikan ke tangan pelaku usaha UMKM sesuai dengan merespon kebutuhan atau keinginan pelaku usaha UMKM agar dapat dipergunakan dalam pekerjaannya.

Pemerintah Desa Pamolokan selalu tanggap dalam keinginan pelaku usaha UMKM, atas permintaan UMKM, Pemerintah desa senantiasa menjaga dirinya untuk tetap sehat dalam merespon secara tepat dan atas permintaan tersebut dimasukkan dalam rencana anggaran

DD dan selanjutnya di setujui dan ditetapkan baru dilakukan pelaksanaan dan pendistribusian bansos berupa barang kepada pelaku usaha UMKM sehingga semua bentuk pelayanan administrasi dapat tertangani dengan baik dan tepat waktu.

Adanya responsivitas yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan setiap pengajuan proposal khusus UMKM selalu dibuatkan rencana anggaran untuk bisa masuk dalam DD. Bentuk responsivitas terhadap pelaku usaha UMKM yang senantiasa dalam mengajukan proposal pada setiap tahunnya yang dimasukkan dalam Dana Desa,

Hal tersebut sebagai ketanggapan Pemerintah Desa Pamolokan merupakan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna pelayanan. (warga negara yang membutuhkan pelayanan). (Dwiyanto, 2015 : 136)

Adanya kemampuan dan ketanggapan dalam melihat pelaku usaha UMKM dalam menyelesaikan pelayanan bansos berupa barang baik secara datang langsung ataupun dengan pengajuan, yang kesemuanya direspon oleh Pemerintah Desa Pamolokan untuk dianggarkan dalam anggaran tahun berikutnya.

Keadaan yang demikian sesuai dengan penelitian Lilis Syarifah1 Muliawati (2022). menunjukkan bahwa strategi pemerintah kota Banda Aceh dalam penyaluran bantuan sosial masyarakat terdampak Covid-19 meliputi 2 aspek yaitu: 1) Penyaluran informasi bantuan sosial kepada masyarakat, 2) Sosialisasi program bantuan sosial kepada masyarakat pelaku UMKM di Kota Banda Aceh terdampak covid-19. Dari penelitian tersebut membuktikan bahwa

Pemerintah masih belum terbuka dalam penggunaan dana anggaran bantuan sosial untuk masyarakat pelaku UMKM. Hal tersebut disebabkan tidak adanya bukti-bukti baik dari nama penerima bantuan hingga jumlah pengeluaran anggaran dana bantuan sosial untuk masyarakat.

Oleh karena itu upaya-upaya Pemerintah Desa Pamolokan sangat tanggap dalam memenuhi keinginan pelaku usaha UMKM untuk bisa terpenuhinya peralatan usaha yang dilakukan melalui anggaran Dana Desa. Hal ini dilakukan pemerintah desa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan, selain untuk memahami profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah desa.

4 Dimensi Assurance (jaminan)

Jaminan yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan dan pemberian penyuluran bantuan sosial berupa barang dengan mutu barang yang diberikan baik dan barang dalam keadaan orisinal sesuai dengan anggaran desa yang dibelangkan, sehingga barang yang diterima pelaku usaha UMKM barangnya terjamin baik dan baru.

Jaminan yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan dalam memberikan pelayanan bansos berupa barang yaitu keakuratan data dan ketepatan data serta barang yang diberikan kepada pelaku usaha UMKM dijamin baik dan dapat dipergunakan dengan layak, sehingga pelaku usaha UMKM yang menerima barang menjadi nyaman karena nyaman dan baiknya barang semua menjadi tanggung jawab Desa Pamolokan.

Bentuk pertanggung jawaban Pemerintah Desa Pamolokan dengan memberikan jaminan keakuratan

data serta kevalidan data, serta memberikan jaminan barang yang diterima dalam keadaan baik dan layak untuk dipergunakan pelaku usaha UMKM.

Barang yang diberikan kepada pelaku usaha UMKM dari Pemerintah Desa Pamolokan dengan kualitas pelayanan Publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, agar kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. (Kasmir, 2015:31).

Jaminan yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan dalam memberikan pelayanan penyaluran bantuan sosial berupa barang sangat akurat dan ketepatan barang sesuai dengan berkas yang diajukan, sehingga dalam surat keterangan yang diminta selalu tepat dan akurat.

Keadaan yang demikian sesuai dengan penelitian Noni Noerkaisar. (2021) Dalam penyaluran bantuan yang senantiasa timbul saat bantuan sosial digelontorkan oleh pemerintah yakni adanya ketidaktepatan sasaran penerima bantuan sosial. Oleh karenanya peneliti meriset ini dilakukan untuk menganalisis lebih lanjut efektivitas penyaluran bantuan sosial yang diberikan pemerintah untuk mengatasi dampak penyebaran Covid-19 di Indonesia. Penelitian ini menggunakan kaidah kualitatif berdasarkan studi literatur, yaitu kaidah riset yang berorientasi pada pengumpulan informasi sekunder dari bermacam sumber terkait. Hasil penelitian diketahui bahwa bantuan sosial yang disalurkan oleh pemerintah hingga saat ini masih belum efektif. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat ketidaktepatan sasaran penerimaan bantuan, ketidakmerataan

penyaluran bantuan, pendistribusian yang lama, penyelewengan dana, pungutan liar, pengurangan jumlah nominal maupun sumber daya yang diterima, inclusion dan exclusion error, hingga politisasi bantuan sosial.

Kualitas barang sosial yang diberikan Pemerintah Desa Pamolokan adalah menjaga jaminan pelayanan yang baik agar pihak yang di layani merasa puas dan diuntungkan. Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari pelaku usaha UMKM agar meningkat usahanya.

5 Dimensi Empathy

Rasa *emphaty* yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial berupa barang kepada pelaku usaha UMKM dengan penuh perhatian dengan pemberian barang sesuai permintaan dan barang yang diserahkan sesuai dengan usaha yang dijalankan UMKM, agar UMKM penerima bansos berupa barang dapat tumbuh dan berkembang.

Pemerintah Desa senantiasa memberikan rasa *emphaty* kepada pelaku usaha UMKM untuk diberikan bantuan sosial berupa barang, untuk dipakai dalam menjalankan usahanya, dan rasa simpati Pemerintah Desa Pamolokan ditujukan kepada UMKM yang tergolong masih rendah, sehingga memerlukan adanya pertolongan dari pemerintah desa dengan diberikan bantuan sosial berupa barang dari belanja Dana Desa.

Keadaan yang demikian membuat Pemerintah Desa Pamolokan memperhatikan pelaku usaha UMKM yang rendah untuk bisa bangkit dalam kewirausahaannya dengan jalan dimasukkan dalam

penerima bantuan sosial berupa barang.

Perhatian yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan kepada pelaku usaha UKM sebagai bentuk pelayanan publik sejatinya adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang / kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu agar lebih berkembang. (Priyatmoko, 2014:80).

Pemerintah Desa Pamolokan dalam melakukan pelayanan bantuan sosial terutama bagi pelaku usaha UMKM sangat tepat guna memulihkan perekonomian pelaku usaha UMKM di lingkungannya. Pemerintah Desa Pamolokan selalu memberikan rasa empati pada pelaku usaha UMKM yang tergolong rendah dengan jalan memberikan bantuan sosial berupa barang sesuai dengan usaha yang dijalankan agar pelaku usaha UMKM di Pamolokan dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan yang diinginkan untuk maju dalam meningkatkan kesejahteraannya.

Keadaan ini sesuai dengan penelitian Nadia Fitri Wijayaningsih, (2021) menunjukkan terdapat Banpres yang diberikan kepada pelaku UMKM kurang efektif dikarenakan penyaluran tersebut bermasalah, yaitu pada tahap pengusulan calon penerima, pembersihan data, dan validasi data dari calon penerima bantuan. Dalam penelitian ini, penulis merekomendasikan formulir online berbasis terpusat dalam pengusulan calon penerima bantuan.

Keadaan yang demikian membuat Pemerintah Desa Pamolokan dengan memperhatikan masyarakatnya dengan penuh rasa melayani dengan baik, sehingga

pelayanan bantuan sosial baik berupa barang maupun uang tunai yang diminta masyarakat dengan simpatinya nantinya bisa dianggarkan tahun berikutnya, agar pelaku usaha lainnya dapat menerima bansos.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan penyaluran bantuan sosial berupa barang yang dilakukan Pemerintah Desa Pamolokan Kecamatan Kota Sumenep dapat terselesaikan dengan baik dengan memperlihatkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan yang baik dalam melakukannya kepada pelaku usaha UMKM.

Pemberian kualitas pelayanan bantuan sosial berupa barang yang diberikan Pemerintah Desa Pamolokan sesuai dengan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Penampilan aparat Desa Pamolokan dalam penyaluran bantuan sosial berupa barang kepada pelaku usaha UMKM, berpenampilan yang sopan dengan bersikap yang baik dan rapi sehingga pelaku usaha UMKM yang menerimanya merasa nyaman diperhatikan oleh Pemerintah Desa Pamolokan.
2. Keandalan Pemerintah Desa Pamolokan dalam memberikan pelayanan dan penyaluran bantuan sosial berupa barang untuk alat las dan alat kendaraan berno motor kepada pelaku usaha UMKM sangat optimal dan akurat serta kecepatan pemberaian pelayanan sehingga barang yang diterima dapat dijalankan dengan baik, dan dapat mendukung kerja usaha yang dijalankan.

3. Ketanggapan Pemerintah Desa Pamolokan sebagai pemberi pelayanan dan penyaluran bantuan sosial sangat tanggap dan barang secara langsung diberikan ke tangan pelaku usaha UMKM sesuai dengan merespon kebutuhan atau keinginan pelaku usaha UMKM agar dapat dipergunakan dalam pekerjaannya.
4. Jaminan yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan dan pemberian penyuluran bantuan sosial berupa barang dengan mutu barang yang diberikan baik dan barang dalam keadaan orisinil sesuai dengan anggaran desa yang dibelanjakan, sehingga barang yang diterima pelaku usaha UMKM barangnya terjamin baik dan baru.
5. Rasa *emphaty* yang ditunjukkan Pemerintah Desa Pamolokan dalam pelayanan penyaluran bantuan sosial berupa barang kepada pelaku usaha UMKM dengan penuh perhatian dengan pemberian barang sesuai permintaan dan barang yang diserahkan sesuai dengan usaha yang dijalankan UMKM, agar UMKM penerima bansos berupa barang dapat tumbuh dan berkembang.

Berbagai saran alternatif yang dapat diberikan pada peningkatan kualitas kerja:

1. Diharapkan penampilan aparat Desa Pamolokan untuk lebih ramah dan bersikap yang baik kepada pemohon bantuan sosial agar pemohon seakan diperhatikan oleh Pemerintahan Desa.
2. Untuk lebih handal dalam melihat masyarakatnya yang memerlukan bantuan sosial

- berupa barang dan secara langsung untuk dimasukkan dalam perencanaan pemberdayaan masyarakat.
3. Diharapkan lebih tanggap Pemerintah Desa dalam memenuhi keinginan masyarakatnya yang kurang mampu untuk diberikan bantuan sosial dari anggaran Dana Desa.
 4. Diharapkan masyarakat yang kurang mampu untuk lebih terjamin kehidupannya dari Pemerintah Desa dengan upaya pemberian bantuan sosial berupa barang ataupun uang.
 5. Lebih diperhatikan bagi masyarakat yang kurang mampu, artinya tidak hanya UMKM namun juga masyarakat lainnya untuk mendapat perhatian Pemerintah Desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mahsyar, 2011, *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jakarta, Salemba Empat
- Dewi Rosanti, 2021, *Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) di Kantor Pos Kecamatan Dumoga Utara*, Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis E-ISSN: 2747-0059 P-ISSN: 1979 1607
- Hiplunudin Agus, 2017, *Kebijakan, Birokrasi dan Pelayanan Publik.(Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara)*. Yogyakarta. CALPULIS.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas pelayanan publik (konsep, dimendi, indikator dan implementasinya)*. Yogyakarta. Gava Media.
- Lilis Syarifah, 2022, *Transparansi Pemerintah Kota Banda Aceh Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Masyarakat Terdampak Covid-19 (Studi Kasus Terhadap Pelaku UMKM)*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK Volume 7 Nomor 1: Februari 2022
- Lukman Arif, 2019, *Kualitas Pelayanan Balai Pemberantasan Dan Pencegahan Penyakit Paru Di Pamekasan*. Skripsi
- M. Yanto, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan*. Skripsi.
- Nadia Fitri Wijayaningsih, 2021, *Efektivitas Penyaluran Program Bantuan Presiden Produktif Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Wacana Kinerja Volume 24, Nomor 2, November 2021.
- Noni Noerkaisar, 2021, *Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial Pemerintah Untuk Mengatasi Dampak Covid-19 Di Indonesia*, Institut Pertanian Bogor
- Resky Amalia, 2021, *Pelayanan Bantuan Sosial Di Tengah Pandemi Covid-19 Kabupaten Soppeng*. Jurnal Tata Sejuta Vol. 7 No. 2 September 2021.
- Sawir Muhammad, 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta. CV Budi Utama.
- Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, Roni Pindahanto.2019. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul*.

- Sy. Dewi Marisa, 2020, *Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir*. Skripsi
- Titin Rohayanti, 2017, *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi*. Jurnal
- Zamroni , Afifuddin, Roni P. Widodo (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang)*.
- Wibawa, Samodra, 2018, *Kebijakan Publik :Proses dan Analisis*, Cet.Ke-1, Jakarta: Intermedia.
- Widodo, Joko, 2016, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses, Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.
- Winarno, Budi, 2016, *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.