

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PROGRAM
BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT)**

(Suatu Studi di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

Dendy Bangga Wiguna

19031000081



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT)**
(Suatu Studi di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang)

Disusun Oleh : DENDY BANGGA WIGUNA

NIM : 19031000081

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

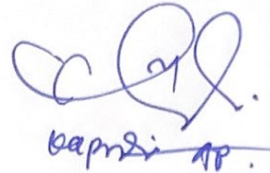
Disetujui pada tanggal : 06 Juli 2023

Dosen Pembimbing I



Dra. Hj. Umi Chayanti, M.Si

Dosen Pembimbing II



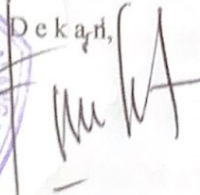
a.n.

Adhinda Dewi A. S.AP. MAP

Menyetujui,



Dekan,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.A.B.

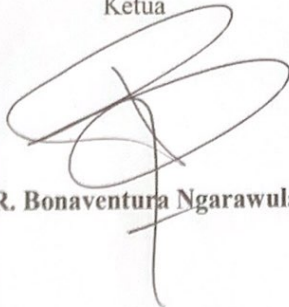
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Dendy Bangga Wiguna ini telah dipresentasikan di hadapan Tim Penguji pada :

Hari : Senin
Tanggal : 14 Agustus 2023
Tempat : FS 203

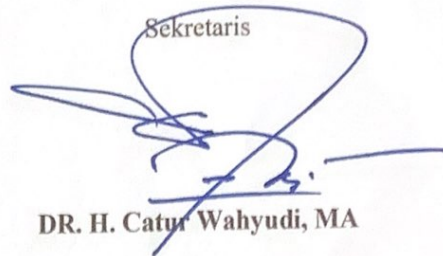
Susunan Tim Penguji

Ketua



Prof. DR. Bonaventura Ngarawula, MS

Sekretaris



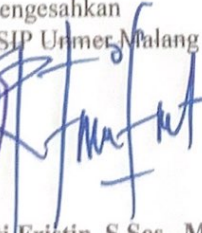
DR. H. Catur Wahyudi, MA

Anggota



Chandra Dinata, S.Sos, MPA

Mengesahkan
FISIP Umer Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dendy Bangga Wiguna
NPM : 19031000081
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentan Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oelh Keputusan Dekan FISIP Unmer Malng Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, Juli 2023

Yang menyatakan


ngga Wiguna



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Setinggi apapun ilmu yang kamu miliki. Bila sikap dan ucapanmu menyakitin orang lain, maka tidak ada gunanya. Karena mengukur hidup itu dengan perilaku akhlak bukan kesombongan ilmu.

“My mission in life is not merely to survive, but to thrive”

Persembahan

Untuk Kedua Orangtua, Keluarga Tercinta,

Semua orang yang aku sayangi,

dan Almamaterku tercinta

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segenap puji hanya milik Allah SWT. Atas berkah juga rahmat-Nya penulis mampu mengerjakan karya berikut. Selesaiannya karya berikut tentu bukan semata-mata usaha penulis sendiri, tapi semua merupakan campur tangan Allah SWT melalui seluruh pihak yang sudah melimpahkan dukungan baik moril terhadap penyelesaian ini. Karenanya penulis menghaturkan segenap syukur terhadap:

1. Terhadap kedua orangtua, Siswandi juga Sukaemi yang senantiasa melimpahkan motivasi, doa, dukungan, semangat serta mendanai kebutuhanku ketika mencari pengetahuan sampai tingkat perguruan tinggi.
2. Terhadap kakak Angga Eko Prasetyo dan Eriza Diana yang senantiasa melimpahkan dukungan, motivasi, doa, semangat juga berbagi pengalaman dalam menempuh perkuliahan.
3. Kepada seluruh keluarga besarku yang senantiasa melimpahkan nasehat, dukungan, semangat, kasih sayang dan mendoakan, terutama keluarga besar di Malang.
4. Kepada Farrah An Nissa yang sudah banyak membantu, memberikan dukungan, semangat dan mendoakan selama penelitian.
5. Kepada Aldy Otniel Larongge yang sudah bekerja sama dengan baik, selalu menemani dalam berbagai hal, dan banyak membantu di segala urusanku sejak awal kuliah, selalu memberikan semangat, dukungan dan doanya.
6. Kepada teman-temanku Rafi Rizky Prasetya, Bayu Widiyantara, Riyan Dwi Cahyono, Novia Wahyu dan Anindhita yang sudah banyak membantu,

selalu memberikan semangat, dukungan dan doa dari awal kuliah sampai dengan selesai.

7. Kepada temanku Sultan Rafi Arizandy, Ahmad Aiun Lukman, Beny Setya Putra, Hasyim Yudhoyono dan Muhammad Fuad Hassan yang sudah menjadi teman dirumah, penyembuh rasa jenuhku, memberikan semangat dan doa, menjadi pendengar dan saran yang baik.
8. Kepada rekan-rekan seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2019 yang sudah melimpahkan bantuan, dukungan, mendoakan juga memberikan nilai positif dalam hidupku.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur terhadap Allah SWT berkenaan seluruh limpahan kasih, hidayah juga kurnia-Nya karenanya penulis mampu mengerjakan karya yang bertajuk “Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Program Bantuan Langsung Tunai (Suatu Studi di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang)” berikut dengan sebaik mungkin.

Penyusunan karya berikut diharapkan mampu melengkapi salah satu kualifikasi atas penyelesaian studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang berupa tugas akhir selaku kualifikasi mendapatkan titel Sarjana Administrasi Publik.

Pada penukisan karya berikut penulis sudah banyak memperoleh binaan melalui beragam pihak juga motivasi ketika menyusun karya, secara langsung ataupun tidak langsung. Karenanya, penulis menghaturkan banyak syukur terhadap:

1. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos.,M.AB. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Chandra Dinata, S.Sos. MPA sebagai Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dra. Hj, Umi Chayanti M.SI sebagai Dosen Pembimbing I yang sudah menyampaikan bimbingan, mengosongkan waktu mengoreksi, membahas, memberi arahan, sanggahan juga masukan atas tahapan penyelesaian karya berikut.

4. Ibu Adhindha Dewi A. S.AP. M.AP sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah menyampaikan pembimbingan, menyisihkan waktu membahas, membahas, memberi arahan, sanggahan juga masukan atas tahapan penyelesaian karya berikut.
5. Kepada seluruh Pegawai Kantor Kelurahan Jatimulyo Kota Malang yang telah berkontribusi menyampaikan fakta sehingga mempermudah penulis dalam melengkapi informasi yang diperlukan ketika penulisan skripsi.
6. Kepada Masyarakat Kota Malang sebagai Penerima Bantuan BLT yang telah berkontribusi menyampaikan fakta sehingga mempermudah penulis dalam melengkapi informasi yang diperlukan ketika penulisan skripsi.

Penulis memahami bahwasanya dalam penyusunan karya berikut masih jauh dari kata sempurna, karenanya sangat diharapkan sanggahan juga masukan bagi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi berikut mampu berguna terhadap semua orang yang membaca juga terhadap peningkatan disiplin ilmu.

Malang, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Dan Penelitian	8
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	10
2.1 Konsep Implementasi	10
2.1.1 Pengertian Implementasi.....	10
2.1.2 Model-model Implementasi	11
2.2 Kebijakan Publik	11
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas	14
2.3.2 Pengertian Pelayanan	16
2.3.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.3.4 Asas – asas Pelayan Publik	19
2.3.5 Unsur – unsur Pelayanan Publik	21
2.3.6 Standart Pelayanan Publik.....	23
2.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	25
2.5 Kemiskinan.....	27
2.6 Bantuan Langsung Tunai (BLT).....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Fokus Penelitian	32

3.3 Sumber Informasi	34
3.4 Teknik Pengumpulan.....	34
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.6 Lokasi Penelitian	37
3.7 Waktu dan Jadwal Penelitian.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambar Umum Obyek Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah Singkat Kelurahan Jatimulyo Kota Malang.....	39
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kelurahan Jatimulyo.....	41
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	42
4.1.4 Susunan Organisasi	43
4.1.5 Tugas dan Fungsi Pemangku Jabatan.....	44
4.1.6 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Jatimulyo	52
4.1.7 Prosedur Pelayanan	53
4.1.8 Kondisi di Kantor Kelurahan Jatimulyo Kota Malang.....	54
4.1.9 Kebijakan dan Program Kelurahan Jatimulyo.....	55
4.2 Penyajian Data.....	56
4.2.1 Tanggapan Para Aparatur Sipil Negara dan Masyarakat di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang	56
4.2.2 Faktor Pendukung juga Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang.....	65
4.2.3 Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kemiskinan Di Kelurahan Jatimulyo	4
Tabel 3.1 Rencana Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Jam Operasional Kantor Kelurahan Jatimulyo Kota Malang	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Tahapan Teknik Analisis.....	35
Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Jatimulyo Kota Malang	41
Gambar 4.2 Susunan Organisasi Kelurahan Jatimulyo Kota Malang.....	52
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan Program BLT di Kelurahan Jatimulyo	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.....	80
Lampiran II. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	81
Lampiran III. Surat Ijin Penelitian.....	83
Lampiran IV. Dokumentasi Peneliti.....	84

ABSTRAKSI

Skripsi ini disusun oleh Dendy Bangga Wiguna, 19031000081, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang. Karya berikut mengkaji mengenai Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang, dibawah bimbingan Ibu Umi Chayanti sebagai Pembimbing I dan Ibu Adhinda Dewi A sebagai Pembimbing II.

Terdapat latar belakang atas karya berikut ialah (1) menanggulangi kemiskinan yang berada di wilayah Jatimulyo (2) ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Program Bantuan Langsung Tunai (BLT).

Maksud karya berikut ialah guna mendapati kualitas pelayanan publik terhadap Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) Kelurahan Jatimulyo Kota Malang guna menciptakan pelayanan publik yang memuaskan juga guna mendapati faktor penghambat juga pendukung atas proses pencapaian kualitas pelayanan publik di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang.

Metode riset yang diaplikasikan ialah kualitatif. Penelitian dilangsungkan pada kantor Kelurahan Jatimulyo Kota Malang. Sumber data yang diaplikasikan ialah (1) Lurah (2) Kasi Pemberdayaan (3) Staff Pemberdayaan (3) Kader Dinas Sosial (4) masyarakat.

Perolehan riset berikut membuktikan bahwasanya (1) Kualitas pelayanan publik terhadap program Bantuan Langsung Tunai (BLT) sudah memperhatikan Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi, Tidak diskriminatif, Keseimbangan hak dan kewajiban, tetapi ada sejumlah warga yang kurang menyukai sebab masyarakat yang sudah mendapatkan program bantuan lain dan tidak mendapatkan BLT dan terdapat kendala seperti masyarakat yang *miscommunication* atau kesalahan memaknai informasi yang di berikan oleh pihak petugas. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik terhadap Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang adalah pelayanan tersebut tidak efektif yaitu adanya permasalahan dimasyarakat tidak terima karena tidak mendapatkan Program BLT. Sedangkan faktor pendukungnya adalah Aparatur di Kelurahan Jatimulyo melayani masyarakat dengan sangat baik atau efektif yaitu mereka bersedia melayani masyarakat dengan sabar dan melakukan masyakat tanpa memandang kondisi sosial saat melayani.

Kata Kunci : Implementasi Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Bantuan Langsung Tunai (BLT), Kelurahan Jatimulyo Kota Malang

ABSTRACT

This thesis is written by Dendy Bangga Wiguna, 19031000081, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang. This thesis studies the Implementation of Public Services Towards Cash Transfers (BLT) Program in Jatimulyo Village, Malang, under the supervision of Mrs. Umi Chayanti as Supervisor I and Mrs. Adhinda Dewi A as Supervisor II.

The background of this research are as follows: (1) tackling poverty issues in Jatimulyo area (2) the dissatisfaction of the community towards the Cash Transfers (BLT) Program.

The goal of this research is to find out the quality of public services towards Cash Transfers (BLT) Program in Jatimulyo Village Malang in order to create a satisfactory public services and also to figure out the supporting and inhibiting factors that affects the quality of public services in Jatimulyo Village Malang.

The research was a qualitative research. The target of the research is the Administrative Village Office of Jatimulyo Malang. The source of data of this research are as follows: (1) Head of Village (2) Head of Civil Empowerment Section (3) Staff Members of Civil Empowerment Section (3) Employees of The Ministry of Social Affairs (4) Members of the Community.

The study shows that (1) The quality of public services towards Cash Transfers (BLT) Program have practiced the principles of Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equity, and Balance of Rights and Obligations. However, few members of the community are dissatisfied with the services because they have received other assistance services but did not receive BLT. Furthermore, there are other issues such as *miscommunication* or misinterpretation of the information provided by the public services staff members. (2) The inhibiting factor of the implementation of Cash Transfers (BLT) Program by the public services in Jatimulyo Village, Malang is the inefficiencies of the system due to the fact that some members of the community are yet to receive their BLT Program. The supporting factors of the implementation of Cash Transfers Program in Jatimulyo Village, Malang is the excellent performance of the civil servants and staff members who patiently serves the all members of the community with equity.

Keywords: Implementation of Public Services, Public Services, Cash Transfers (BLT), Jatimulyo Village Malang