

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas pelayanan tidak bisa di pisahkan melalui kehidupan insan, sebab pelayanan amat diperlukan pada setiap faktor kehidupan. Demikian pula dengan pelayanan publik yang dilimpahkan oleh negara. Penyelenggara pelayanan publik yakni usaha pemerintah dalam mencukupi keperluan basis juga hak – hak sipil seluruh penduduk negara berkenaan produk, jasa juga pelayanan administrasi yang diadakan pelaksana pelayanan publik. Pengembangan mutu pelayanan publik yang dilaksanakan institusi negara saat ini kian terkemuka, terlebih menjadi desakan penduduk.

Berbicara mengenai pelayanan publik mewujudkan aspek penting untuk negara dalam pelayanan terhadap warga untuk mencapai pelayanan publik yang baik, dalam berbagai aspek kehidupan dan suatu tujuan yang paling krusial untuk lembaga negara adalah untuk mencapai kesenangan warga selaku standar mutu pelayanan publik yang memuaskan. Pendapat Mahmudi (2010) Pelayanan publik ialah seluruh aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik selaku usaha penunaian kepentingan umum juga penyelenggaraan kebijakan perundang–undangan, selain itu ditegaskan kembali dalam Undang–undang No. 25 Tahun 2009 yang menguraikan penyelenggara pelayanan publik.

Pada Undang–undang No. 25 tahun 2009 menegaskan bahwasanya negara 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 1945, bahwasanya 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.

Negara ketika menyelenggarakan pelayanan publik sebaiknya mengembangkan mutu juga melindungi pengadaan pelayanan publik sejalan dengan kaidah-kaidah umum pemerintah guna melimpahkan pemeliharaan terhadap seluruh penduduk negara. Selaras dengan Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 mengenai pedoman umum penyelenggara pelayanan publik ditegaskan bahwasanya bentuk pelayanan publik adalah segala kegiatann pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perturan perundang – undangan. Penyelenggarakan pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik instansi pemerintah pusat , pemerintah daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara.

Pelayanan publik yang bermutu ataupun kerap diistilahkan pelayanan prima yakni pelayanan optimal yang mencukupi standart mutu pelayanan. Standar pelayanan ialah parameter yang dimanfaatkan selaku acuan penyelenggara pelayanan juga pedoman evaluasi mutu pelayanan selaku janji juga kewajiban

pelaksana pelayanan terhadap penduduk atas pelayanan yang bermutu, mudah, cepat, terukur, juga terjangkau.

Disamping itu, hal ini juga berkaitan tentang berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Kini permasalahan yang di hadapi negara Indonesia yaitu di sektor ekonomi terutama masalah kemiskinan, salah satu faktor munculnya kemiskinan adalah pertumbuhan penduduk yang begitu cepat. Pertumbuhan penduduk yang begitu pesat juga tidak merata diiringi perolehan kualitas SDM yang rendah memicu kemunculan beragam persoalan kependudukan.

Menurut Fajriawati (2016) kemiskinan pula memuat permasalahan yang mengancam sebab dengan kuantitas juga tingkatan kemiskinan yang besar mampu mendorong seseorang guna mengerjakan aksi kriminal karenanya dengan terjadinya aksi kriminal itu timbullah sebuah permasalahan aktual yang krusial. Dari kutipan di atas kemiskinan adalah suatu masalah yang berbahaya yang harus di tanggulangi oleh pemerintah, khususnya di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang.

Kelurahan Jatimulyo yakni salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Kelurahan berikut terbagi menjadi 10 RW (Rukun Warga) juga 75 RT (Rukun Tetangga) yang berada di Jl.Simbang Menjangan No.37 Kelurahan Jatimulyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Dari jumlah data tersebut diketahui terdapat beberapa kepala keluarga yang berada dalam garis kemiskinan dan mampu dalam perekonomian. Hal ini bisa diamati melalui adanya tabel dibawah :

Tabel 1.1
Jumlah Kepala Keluarga Di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang
Berdasarkan Kemampuan Perekonomian
Tahun 2021 - 2022

JENIS	JUMLAH KK
Mampu	1382 Keluarga
Kurang mampu	2764 Keluarga
Total KK	4146 Keluarga

(sumber : Hasil Olahan Peneliti,2022)

Menurut tabel tersebut bisa didapati bahwasanya kepala keluarga yang mampu dan kurang mampu di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang, dengan adanya pelayanan publik juga membantu menurunkan angka kemiskinan. Menyikapi masalah kemiskinan diatas pemerintah menugaskan Dinas Sosial untuk berupaya mendapatkan informasi mengenai kependudukan di Indonesia yang tepat serta menyusun pemetaan yang efisien menangani kemiskinan baik di nasional ataupun daerah.

Dinas sosial ataupun badan sosial ialah sesuatu badan yang didalamnya memuat susunan ataupun pegawai sosial dengan maksud guna mensejahterahkan penduduk, mendirikan warga juga kebutuhan publik yang berkenaan dengan sosial. Pendapat Ramadhan Sarbaini, dan Matnuh (2016: 949) Dinas Sosial bertugas utama yakni menyelenggarakan persoalan rumah tangga daerah juga memiliki tugas pembantuan pada sektor pembinaan kesejahteraan sosial, rehabilitas sosial, dan pembinaan kesejateraan sosial, dalam pelaksanaan tugasnya dinas sosial di bantu oleh pegawai sosial.

Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi suatu aspek penentuan kesuksesan terhadap penyampaian pelayanan publik. Karyawan ataupun pekerja sebagai SDM yang menyelenggarakan Pelayanan Publik sepatutnya mengantongi wawasan, keterampilan, kapasitas, tingkah juga sikap yang positif. SDM patut dikembangkan khususnya terhadap institusi Pemerintahan ataupun Badan Pemerintah lain yang berkecimpung dalam sektor pelayanan publik.

Instansi pemerintahan seperti Dinas Sosial Kota Malang yakni suatu bentuk institusi negara yang menyelenggarakan pelayanan publik, serta memiliki tugas utama mendukung warga berkenaan persoalan kemiskinan yang berlokasi di Kelurahan Jatimulyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Beserta mengembangkan efisiensi pelayanan publik guna penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) juga peningkatkan mutu pelayan pada wujud upaya menanggulangi kemiskinan di Kelurahan Jatimulyo. Suatu agenda negara yang di jalankan guna menanggulangi kemiskinan yaitu Bantuan Langsung Tunai (BLT).

Bantuan Langsung Tunai (BLT) ialah suatu agenda yang dibuat Kementrian Sosial melalui dinas sosial dalam bentuk penyampaian sejumlah dana (anggaran tunai) terhadap warga dengan tujuan mengurangi beban masyarakat. Melihat agenda negara itu, usaha menurunkan angka kemiskinan di Indonesia cukup mengatensi afeksi penduduk. Karenanya penduduk kebanyakan serentak menyanjung pemerintah berkenaan agenda BLT. Di balik jalannya agenda

BLT tidak membingungkan apabila nantinya penduduk dalam tingkatan kelompoknya mampu juga turut serta selaku target BLT.

Bantuan Langsung Tunia (BLT) sudah di atur di Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 Pasal 1 memuat mengenai program penanggulangan kemiskinan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan, pemerintahan daerah, dunia usaha, serta masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui bantuan sosial, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan usaha ekonomi mikro dan kecil, serta program lain dalam rangka meningkatkan kegiatan ekonomi.

Sebaliknya, agenda BLT pun masuk di Peraturan Walikota Malang Nomer 28 Tahun 2014 Pasal 5 berisi program menanggulangan kemiskinan yang targetnya ialah seseorang ataupun keluarga ataupun diistilahkan pula dengan program bantuan sosial terpadu berbasis keluarga.

Pada perihal penyampaian BLT kepada penduduk kurang mampu berikut pastinya terdapat kualifikasi ataupun persyaratan spesifik, yakni:

- Masyarakat kurang mampu ataupun rawan miskin
- Bukan aparatur sipil negara (ASN), TNI, ataupun Polri
- Teregistrasi selaku Keluarga Penerima Manfaat (KPM) pada DTKS Kemensos
- Penduduk ataupun pegawai berpendapatan dibawah 3,5 juta

Namun agenda negara tersebut dirasa kurang efisien sebab ada beberapa masyarakat yang menyelewengkan fungsi, fungsinya sekedar membantu guna

memenuhi keperluan keseharian namun warga memanfaatkannya bagi sesuatu yang dirasa kurang mendesak. Disisi lain Program BLT mempunyai dampak positif, pertama mampu melengkapi kepentingan warga kurang mampu pada tempo singkat, kedua menghajikan sumbangan negara melalui subsidi BBM yang mayoritas dimanfaatkan oleh lapisan menengah ke atas terhadap masyakat miskin, ketiga bisa menjadikan BLT selaku investasi bisnis masyakat kurang mampu.

Menurut latar belakang tersebut peneliti berminat dalam melangsungkan survei terhadap program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang dengan tajuk: **“Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Dinas Sosial Kelurahan Jatimulyo Kota Malang”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik Dinas sosial terhadap program bantuan langsung tunai (BLT) Kelurahan Jatimulyo Kota Malang?
2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Implementasi pelayanan publik terhadap program bantuan langsung tunai (BLT) Kelurahan Jatimulyo Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan ataupun perolehan yang hendak di capai pada riset berikut ialah seperti dibawah :

1. Guna mendapati dan mendeskripsikan Implementasi pelayanan publik Dinas Sosial terhadap program bantuan langsung tunai (BLT) di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang.
2. Guna mendapati juga mengkaji faktor penghambat juga pendukung pada prosedur perolehan Implementasi pelayanan publik Dinas Sosial terhadap Bantuan Langasung Tunia (BLT) di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang.

1.4 Manfaat Dan Penelitian

Kegunaan yang di harapkan melalui riset Implementasi pelayanan publik terhadap program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Kelurahan Jatimulyo Kota Malang ialah :

1. Manfaat bagi penelitian

Penelitian berikut dilangsungkan guna meningkatkan pengetahuan berkenaan mtu pelayanan beserta demi penyelesaian karya selaku kualifikasi mendapatkan titel sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

2. Manfaat teoristis

Melalui riset berikut dimaksudkan mampu melimpahkan sumbangsih terhadap peningkatan disiplin ilmu terlebih berkenaan pelayanan publik Dinas Sosial Keluarhan Jatimulyo Kota Malang selaku pengembangan mutu layanan publik.

3. Manfaat bagi Instansi

Menjadi anjuran juga bahan evaluasi atas mutu pelayanan yang nantinya mendirikan keyakinan warga beserta dapat menyampaikan pelayanan yang bermutu pada seluruh kepentingan warga selaku pemanfaat layanan.

4. Manfaat bagi masyarakat

Perolehan riset berikut supaya menjadi fakta terhadap warga berkenaan orientasi pelayanan publik selaku wujud kewajiban apartur negara terhadap warga menurut kaidah transparansi, kondisional, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak juga keseimbangan hak beserta kewajiban, ketika menyampaikan keterbukaan berkenaan kepentingan warga.