

SKRIPSI

**RESPON MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMERINTAH DESA DALAM MENYALURKAN BANTUAN
LANGSUNG TUNAI SELAMA PANDEMI COVID-19 DI DESA
LERAHINGA KECAMATAN LEBATUKAN KABUPATEN LEMBATA**



OLEH

MARIA MAGDALENA MEU

41117019

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2022



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. San Juan No.1 Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395

Kupang 85225 – Timor – NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Selasa Tanggal 14 Juni 2022, Pukul 13.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Magdalena Meu
No. Registrasi : 411 17 019
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : "RESPON MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENYALURKAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI COVID-19 DI DESA LERAHINGA KECAMATAN LEBATUKAN KABUPATEN LEMBATA "

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1. Ketua : Drs. Frans Bapa Tokan,MA
- 2. Sekretaris : Veronika I.A Boro,S.IP.,M.Si
- 3. Penguji Materi I : Drs. Rodriques Servatius,M.Si
- 4. Penguji Materi II : Dr. Urbanus Ola,M.Si
- 5. Penguji Materi III : Drs. Frans Bapa Tokan,MA
- 6. Pembimbing I : Drs. Frans Bapa Tokan,MA
- 7. Pembimbing II : Veronika I.A Boro,S.IP.,M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
Penguji II = 90
Penguji III = 90
= 90/A

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

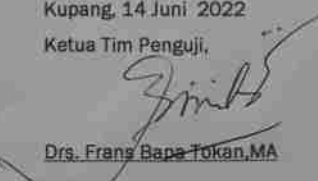
Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :


Dekan
Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 14 Juni 2022

Ketua Tim Penguji,


Drs. Frans Bapa Tokan,MA

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, Juni 2022

RESPON MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMERINTAH DESA DALAM MENYALURKAN BANTUAN
LANGSUNG TUNAI SELAMA PANDEMI COVID-19 DI DESA
LERAHINGA KECAMATAN LEBATUKAN KABUPATEN LEMBATA

Diajukan Oleh:

Maria Magdalena Meu

411 17 019

MENYETUJUI

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Drs. Frans Bapa Fokan, MA


Veronika LA Boro, S.IP, M.Si

MENGESAHKAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG




Drs. Marianus Kleden, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Magdalena Meu
Nomor Regis : 411 17 019
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Katolik Widya Mandira

Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

“Respon Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Menyalurkan Bantuan Langsung Tunai Selama Pandemi Covid-19 Di Desa Lerahinga Kecamatan Lebatukan Kabupaten Lembata” yang dibimbing oleh Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA dan Ibu Veronika J.A Boro, S.IP, M.Si Adalah benar hasil karya saya sendiri dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Kupang Juni 2022
Yang membuat pernyataan




Maria Magdalena Meu
411 17 019

MOTTO

**“ Orang-Orang Yang Menabur Dengan Mencururkan Air
Mata, Akan Menuai Dengan Bersorak-Sorak. Orang-
Orang Yang Berjalan Maju Dengan Menangis Sambil
Menabur Benih, Pasti Pulang Dengan Sorak Sorai Sambil
Membawa Berkas-Berkasnya“**

(Mazmur 126:5-6)

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur dan terima kasih yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tuaku yang kukasihi dan kucintai, Bapak Martinus Nadu, Mama Maria Hortinsia Lipa yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan sepenuh hati, memberikan kasih sayang dan pengorbanan yang begitu besar dalam hidup saya. Skripsi ini adalah persembahan sederhana dari saya atas jeri payah, sehingga mengantarkan saya menjadi seorang sarjana.
2. Kepada adik tersayang Anas Lema, yang selalu mendukung, mendoakan dan member semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Yang kukenang selalu Almamaterku tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, penyertaan, bimbingan dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Respon Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Menyalurkan Bantuan Langsung Tunai Selama Pandemi Covid-19 Di Desa Lerahinga Kecamatan Lebatukan Kabupaten Lembata”** Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak. Mereka senantiasa memberikan bantuan moral maupun moril sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Tentunya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengalami berbagai tantangan, hambatan dan kendala yang mana penulis sendiri harus tetap tegar melewati semuanya. Itu semua merupakan berkat petunjuk dan arahan dari pembimbing serta kerjasama dengan teman-teman yang selalu setia berdiri di samping saya dengan memberikan dukungan material maupun moral, maka dengan rasa syukur yang mendalam, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Untuk itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program dan Sekertaris Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku pembimbing I dan Ibu Veronika I.A Boro, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku penguji I dan Bapak Dr. Urbanus Ola, M.Si selaku penguji II yang telah memberikan masukan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku penasehat akademik yang telah membimbing penulis dari awal semester hingga akhir semester perkuliahan.
7. Bapak Ibu Dosen pengajar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan.
8. Kepala Tata Usaha Fisip Unika Widya Mandira bersama seluruh staf yang dengan setia memberikan pelayanan administrasi, khusus TU IPM Ibu Dian Lamanepa, SE.
9. Pemerintah Desa dan Masyarakat Desa Lerahinga, Kecamatan Lebatukan, Kabupaten Lembata yang telah membantu serta member izin penulis untuk melakukan penelitian.
10. Sahabat dan teman-temanku: Fatima Tereng, Chickha Jawa, Basilia, Eka Dei, Alena, serly, yang selalu setia dan memberikan dukungan serta motivasi.

11. Partner bimbingan Any Kelen yang selalu menemani saya selama proses bimbingan.

12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 yang selama ini sama-sama dengan penulis dalam rangkaian perkuliahan maupun dalam berbagai momen kebersamaan.

Terlepas dari pada itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan usul dan saran yang bersifat membangun demi hasil yang lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
BERITA ACARA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	6
1.3.Tujuan Penelitian	7
1.4.Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 TinjauanTeoritis.....	10
2.2.1 Respon	10
2.2.2 Pelayanan Publik	15

2.2.3 Bantuan Sosial (Bansos)	26
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Penentuan Metode Penelitian	38
3.2 Penentuan Informan Penelitian	39
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBYEK PENELITIAN	43
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	43
4.2 Deskripsi Obyek Penelitian	55
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Lerahinga	55
BAB V HASIL ANALISIS PENELITIAN	57
5.1 Tangibles (Bukti Langsung).....	57
5.1.1 Kriteria Penerima BLT.....	58
5.1.2 Penetapan Calon Penerima BLT	60
5.1.3 Kenyamanan Tempat Pelayanan Penyaluran BLT	62
5.1.4 Adanya Kedisiplinan Pemerintah Desa Dalam Melakukan Pelayanan	67
5.2 Responsiveness (Daya Tanggap).....	68
5.2.1 Kesigapan Pemerintah Desa Dalam Melayani dengan Keramatamahan.....	68
5.2.2 Pemerintah Desa Melakukan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat	71

5.2.3 Merespon Keluhan yang di Lakukan oleh Masyarakat	74
5.3 Empathy (Empati).....	77
5.3.1 MendahulukanKepentingan Masyarakat.....	77
5.3.2TidakDiskriminasi	80
BAB VI PENUTUP	83
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

4.1 JumlahPendudukMenurut Tingkat Pendidikan.....	49
4.2 JumlahPendudukMenurut Mata Pencaharian	50

Daftar Gambar

Gambar Bagan 01 Struktur Pemerintah DesaLerahinga	55
Gambar 4.2 Pelayanan pembagian BLT oleh Pemerintah Desa kepada Masyarakat Desa Lerahinga	58
Gambar 5.1 Kantor DesaLerahinga.....	63
Gambar 5.2 RuangPembagian BLT Covid-19	63
Gambar 5.3 Pemerintah Desa Melayani Dengan Keramatamahan	70
Gambar 5.4MemberikanPelayanan BLT Kepada Masyarakat	79
Gambar 5.5 Pemerintah Desa Mengantar Langsung BLT Covid-19 Kepada Masyarakat yang Sudah Lanjut Usia keRumahnya	82

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa dalam menyalurkan Bantuan Langsung Tunai selama masa pandemi Covid-19 di Desa Lerahinga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan berjumlah 15 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek tangibles yang terdiri dari kenyamanan dan kedisiplinan masih kurang baik karena fasilitas untuk memberikan kenyamanan masih kurang serta aparat desa masih kurang disiplin untuk datang ke kantor desa. Sedangkan aspek yang kedua yaitu responsiveness berupa melayani masyarakat dengan sikap yang ramah dan sopan sudah dilakukan dengan baik oleh aparat desa, aparat desa yang melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan sasaran yang membutuhkan pelayanan, serta merespon dengan baik setiap keluhan yang dilakukan masyarakat. Aspek yang ketiga yaitu empati, aparat desa yang dalam melakukan pelayanan tidak melakukan tindakan diskriminasi dan tetap mementingkan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang diberikan yaitu untuk Pemerintah Desa Lerahinga perlu mengadakan pendingin ruangan atau kipas angin pada ruangan yang dilaksanakan proses pelayanan sehingga dalam proses pelayanan masyarakat merasa nyaman. Selain itu, Pemerintah Desa Lerahinga juga harus meningkatkan kedisiplinan waktu masuk kantor dan memberikan sanksi kepada aparat yang datang terlambat.

Kata Kunci :Respon Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Bantuan Langsung Tunai

ABSTRACT

This study aims to describe the community's response to the quality of village government services in distributing Cash Direct Assistance during the Covid-19 pandemic in Lerahinga Village. This study uses a qualitative approach. There are 15 informants. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative.

The results showed that the tangibles aspect consisting of comfort and discipline was still not good because the facilities to provide comfort were still lacking and village officials were still not disciplined to come to the village office. While the second aspect, namely responsiveness in the form of serving the community with a friendly and polite attitude, has been carried out well by village officials, village officials who provide services quickly and precisely according to targets that need service, and respond well to every complaint made by the community. The third aspect is empathy, village officials who in carrying out services do not discriminate and still prioritize the interests of the community. Based on the results of the research, the advice given is that the Lerahinga Village Government needs to provide air conditioning or a fan in the room where the service process is carried out so that in the service process the community feels comfortable. In addition, the Lerahinga Village Government must also improve discipline when entering the office and impose sanctions on officers who arrive late.

Keywords: Community Response, Service Quality, Cash Direct Assistance