

# **Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Kecamatan Sambungmacan Kabupaten Sragen Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT)**

*Performance Of The Government Of Cemeng Village, Sambungmacan District Sragen District In Assistance Services Cash Direct (BLT)*

**Putri Fadelisa<sup>1</sup>, Dr. Joko Pramono, S. Sos, M. Si<sup>2</sup>, Drs. Joko Suranto, M. Si<sup>3</sup>**

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[putrifadelissa25@gmail.com](mailto:putrifadelissa25@gmail.com), [masjepe69@gmail.com](mailto:masjepe69@gmail.com), [jokosuranto052@gmail.com](mailto:jokosuranto052@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Bantuan Langsung Tunai (BLT) merupakan salah satu jenis pelayanan yang ada di Pemerintah Desa Cemeng. Bantuan Langsung Tunai (BLT) suatu program dari Pemerintah yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kurang mampu seperti masyarakat yang kehilangan pekerjaan saat terdampak Pandemi Covid-19. Bantuan Langsung Tunai (BLT) bertujuan membantu masyarakat memenuhi kebutuhan hidup dan meringankan beban masyarakat ditengah Pandemi Covid-19. Agar pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dapat berjalan dengan baik perlu adanya peran dari Pemerintah Desa. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan dan menganalisis Kinerja Pemerintah Desa Cemeng dalam pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data teori Miles, Humberman, dan Saldana (2014:14) yaitu analisis data model interaktif seperti pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) sudah baik, bisa dilihat dari hasil penelitian menggunakan pengukuran kinerja dengan indikator yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto (2006:50-51). Walaupun masih adanya beberapa kekurangan yang harus ditingkatkan lagi oleh Pemerintah Desa Cemeng seperti memperbaiki koordinasi dan komunikasi, menyediakan kotak saran, dan sosialisasi.

Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah Desa, Pelayanan, Bantuan Langsung Tunai (BLT)

## **ABSTRACT**

*Direct Cash Assistance (BLT) is one type of service in the Cemeng Village Government. Direct Cash Assistance (BLT) is a program from the Government that is given to meet the needs of underprivileged communities such as people who lost their jobs when affected by the Covid-19 Pandemic. Direct Cash Assistance (BLT) aims to help the community meet their living needs and ease the burden on the community in the midst of the Covid-19 Pandemic. In order for the Direct Cash Assistance (BLT) service to run properly, it is necessary to have the role of the Village*

*Government. The purpose of this study was to describe and analyze the performance of the Cemeng Village Government in the Cash Direct Assistance (BLT) service. This study uses descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques were observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques the theory of Miles, Humberman, and Saldana (2014:14) are interactive model data analysis such as data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the performance of the Cemeng Village Government in the Cash Direct Assistance Service (BLT) is good, it can be seen from the results of research using performance measurement with indicators that have been submitted by Agus Dwiyanto (2006:50-51). Even though there are still some shortcomings that the Cemeng Village Government must improve, such as improving coordination and communication, providing suggestion boxes, and socializing.*

*Keywords : Performance, Village Government, Services, Direct Cash Assistance (BLT)*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kinerja (*performance*) suatu gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil dan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan. Suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan harus melalui bentuk sarana organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku untuk mencapai tujuan organisasi, karena hal itu penting untuk menjalankan roda pemerintahan agar dapat berjalan dengan baik sesuai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi, dalam hal ini suatu Pemerintah Desa dapat dikatakan baik jika kinerjanya bisa berjalan lancar sesuai target yang sudah direncanakan.

Pemerintah Desa merupakan unsur penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa suatu unit yang terdepan dan berhadapan langsung di dalam pelayanan pemerintahan dan pemberdayaan bagi masyarakat serta menjadi tonggak utama untuk keberhasilan semua program pemerintah. Pemerintah Desa bisa dapat diukur dan diketahui oleh individu atau kelompok yang mempunyai karakteristik atau standar keberhasilan yang memiliki tolak ukur yang telah dibuat, dalam fungsinya Pemerintah Desa menjadi suatu bagian terpenting di dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat serta diharapkan bisa dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan karena pelayanan sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik

tingkat pusat maupun tingkat daerah. Pada dasarnya manusia memerlukan pelayanan bahkan kenyataannya bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia. Hakikat pelayanan sebagai serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses kegiatan yang dimaksud hubungan keperluan anantara penerima dan pemberi kebutuhan dapat saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan layanan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh seorang pegawai yang handal, kompeten, bisa memahami dan bisa melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan bidang tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat meliputi beberapa jenis pelayanan yang ada suatu organisasi terutama di organisasi Pemerintah Desa ada banyak jenis pelayanan untuk menunjang kebutuhan masyarakat, salah satunya pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT).

Bantuan Langsung Tunai (BLT) merupakan salah satu program Pemerintah untuk mengurangi kemiskinan atau memajukan kesejahteraan masyarakat. Mulai terlaksananya Bantuan Langsung Tunai (BLT) melalui Instruksi Presiden Nomer 12 Tahun 2005 tentang "Pelaksanaan Bantuan Langsung Tunai Kepada Rumah Tangga Miskin" dan

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2008 tentang "Pelaksanaan Bantuan Langsung Tunai Untuk Rumah Tangga Sasaran". Tujuan yang diharapkan melalui program ini untuk menjawab persoalan kemiskinan di Indonesia. Pemerintah kembali melaksanakan Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) tak bersyarat pada Tahun 2020 yang ditunjukan kepada masyarakat yang terkena Pandemi Covid-19 dan membuat suatu kebijakan program Bantuan Langsung Tunai (BLT) sebagai upaya untuk membantu masyarakat miskin yang terdampak Pandemi Covid-19 untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Bantuan Langsung Tunai (BLT) merupakan suatu alat penjangkauan penanganan sosial dalam rangka untuk meminimalisir dampak Pandemi Covid-19 bagi masyarakat miskin. Bantuan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat miskin dalam bentuk uang tunai untuk membantu mereka yang menghadapi kesulitan ekonomi ditengah adanya Pandemi Covid-19. Bantuan Langsung Tunai (BLT) ini salah satu dari beberapa model skema untuk perlindungan sosial yang berbasis bantuan sosial. Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) ini dipengaruhi oleh beberapa aspek diantaranya merupakan sosialisasi kebijakan, penentuan sasaran penerima program, dan koordinasi dalam pelaksanaannya. Apabila dari aspek tersebut bisa dilaksanakan dengan baik, maka diharapkan bisa dapat mencapai

indikator keberhasilan di dalam pelaksanaan program Bantuan Langsung Tunai (BLT) bisa tepat waktu dan tepat mutu.

Bantuan Langsung Tunai (BLT) suatu program dari Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kurang mampu khususnya dimasa Pandemi Covid-19 banyak masyarakat yang tidak dapat mencari nafkah dan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Di sinilah peran Pemerintah lewat adanya program Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diharapkan bisa meringankan beban masyarakat kurang mampu ditengah Pandemi Covid-19. Agar program Bantuan Langsung Tunai (BLT) bisa berjalan dengan baik perlu adanya peran dari setiap pegawai Pemerintah khususnya Pemerintah Desa, kinerja dari Pemerintah Desa sangat menentukan sukses dan tidaknya program Bantuan Langsung Tunai (BLT). Maka kinerja Pemerintah Desa Cemeng harus berjalan optimal agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) bisa dapat berjalan dan terselenggara dengan baik.

Berdasarkan Data Penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) Di Desa Cemeng Pada Tahun 2022 Berjumlah 130 Orang. Hasil observasi yang peneliti lakukan seperti yang disampaikan oleh masyarakat Desa Cemeng Mbah Sukiyen selaku penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) bahwa nominal yang di terima dari Bantuan

Langsung Tunai (BLT) setiap bulannya sebesar Rp 300.000 (Tiga Ratus Ribu Rupiah). Maka dalam hal ini kinerja Pemerintah Desa Cemeng sangat berpengaruh besar dalam tugas dan tanggung jawabnya agar pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diselenggarakan Pemerintah Desa Cemeng bisa dapat berjalan dengan baik sesuai prosesnya. Peneliti juga menemukan adanya kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Cemeng dalam pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) seperti yang sudah disampaikan oleh Sekretaris Desa Cemeng kendalanya berupa koordinasi dan komunikasi. Maka hal ini yang membuat peneliti ingin mengetahui Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Kecamatan Sambungmacan Kabupaten Sragen Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT)”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Kecamatan Sambungmacan Kabupaten Sragen Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) ?.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Untuk Menggambarkan dan Menganalisis Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Kecamatan Sambungmacan Kabupaten Sragen Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT).

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kinerja

Menurut Wibowo (2007:1) Kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung. Sedangkan Robbins (2010:246) dalam Melan Angriani Asnawi (2009:10) mengemukakan pengertian kinerja merupakan "*Effective and efficient work which also considers personnel data such as measuras as accidents absence and tardinees*". Jadi di dalam keefektifan dan keefisienan kerja bisa dapat mempertimbangkan data pribadi seperti pengukuran dari adanya kesalahan, ketidakhadiran, keterlambatan, dan kecelakaan.

### B. Pemerintah Desa

Di dalam Undang-Undang Nomer 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (2) menyatakan bahwa Pemerintah Desa merupakan unsur penyelenggara Pemerintah Desa yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah seorang Kepala Desa yang dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Desa. Pemerintah Desa sebagai lembaga Pemerintahan yang

paling dekat masyarakat diharapkan mampu menjalankan roda Pemerintahan Desa dengan sungguh-sungguh dan mampu mengubah taraf hidup masyarakat kearah yang lebih sejahtera, adil, tentram, aman, dan damai.

### C. Pengukuran Kinerja

Menurut Larry D. Stout dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:174) mengatakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, atau pun suatu proses. Sedangkan Agus Dwiyanto (2006:50-51) menyatakan adanya beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik sebagai berikut :

#### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office (GAO)* mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang akan diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang sangat penting.

#### 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah suatu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik karena dipilih rakyat dengan sendiri akan merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

### D. Pelayanan

Menurut A.S Moenir (2002:17) mendefinisikan “pelayanan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Kotler dalam Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014:135) menjelaskan pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan di dalam suatu perkumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### E. Bantuan Langsung Tunia (BLT)

Menurut Wibawa (2009:76) menyatakan bahwa Bantuan Langsung Tunai (BLT) merupakan program kompensasi jangka pendek yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk

membantu masyarakat yang termasuk miskin atau lebih tepatnya membantu masyarakat rumah tangga yang termasuk miskin karena terdampak pandemi Covid-19 yang sangat membahayakan. Sedangkan Edi Suharto di dalam bukunya yang berjudul "Kemiskinan & Perlindungan Sosial Di Indonesia Menggagas Modal Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan" menjelaskan Bantuan Langsung Tunai (BLT) merupakan skema pengaman sosial yang diberikan kepada kelompok-kelompok yang rentan menyusul adanya dampak-dampak negatif jangka pendek akibat diterapkannya suatu kebijakan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif yang disampaikan oleh Lexy J. Moleong (2007:6) merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan melalui cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang dialami. Penelitian deskriptif kualitatif ini dianggap cocok oleh peneliti untuk menggambarkan dan menjawab secara rinci permasalahan yang akan diteliti dengan cara mempelajari semaksimal mungkin seorang individu atau kelompok serta

menganalisis hasil penelitian yang telah diperoleh.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang digunakan sebagai objek dan tujuan penelitian. Pemilihan lokasi ini akan mempermudah peneliti di dalam melakukan penelitian karena sebelumnya peneliti sudah menetapkan objek dan tujuan untuk dilakukannya penelitian. Desa Cemeng menjadi lokasi yang dipilih peneliti di dalam melakukan penelitian sedangkan untuk tempat penelitian yang akan menangkap keadaan yaitu Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT).

### **C. Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018:156) teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik *purposive sampling* penentuan dan pengambilan informan didasarkan pada pertimbangan informan yang mengetahui permasalahan dilapangan dalam penelitian dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diinginkan oleh peneliti ditempat lokasi penelitian, maka peneliti menentukan beberapa informan Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Kemasyarakatan, Ketua RT 18, Ketua Kelompok Bantuan Langsung

Tunai (BLT), dan Penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT).

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data sebaik-baiknya dan diolah serta dianalisa sesuai dengan kerangka metode penelitian. Menurut Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan di dalam penelitian ini seperti Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan metode analisis interatif Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14) yang menganalisis data dengan tiga langkah seperti kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) menjadi salah satu tanggung jawab dari Pemerintah Desa Cemeng kepada masyarakat. Di dalam pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) kepada masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Desa Cemeng dalam menjalankan tugasnya untuk memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) akan berjalan baik. Untuk

menilai Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) bisa dapat diukur dengan menggunakan indikator yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto (2006:50-51) seperti Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas dari hasil penelitian Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang dilakukan peneliti menggunakan indikator tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

#### **1. Produktivitas**

Produktivitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diukur dari efektivitas kinerja dalam mencapai tujuan, efisiensi anggaran yang direncanakan, pencapaian hasil kerja, dan waktu pelaksanaan. Berdasarkan hasil wawancara Produktivitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang ada sudah berjalan dengan baik dan sudah seperti yang diinginkan oleh masyarakat. Secara keseluruhan produktivitas yang ada mulai dari efektifitas kerja dalam menentukan tujuan berlangsung dengan rapi dan sejalan dengan tujuan bersama serta pembentukan ketua kelompok agar dalam proses pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) berlangsung dengan tertib dan baik karena penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) mayoritas terdiri dari lansia, efisiensi dalam penggunaan anggaran yang telah ditentukan oleh Pemerintah Pusat baik dari segi pemerataan dan juga

menyeimbangkan anggaran yang ada untuk sepenuhnya mencukupi kebutuhan atas pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) kepada masyarakat selama 2 tahun lebih Pandemi Covid-19 berlangsung, hal ini dibuktikan dengan hasil kerja dari Pemerintah Desa Cemeng dalam pelayanan Bantuan langsung Tunai (BLT) selama proses kerja yang terdiri dari proses sosialisasi ke masyarakat, lalu proses pendataan, pembentukan ketua kelompok, hingga proses pencairan telah sesuai dengan peraturan kerja dan sejalan dengan waktu yang telah ditentukan.

## **2. Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diukur dari sarana dan prasarana, fasilitas informasi yang diberikan untuk masyarakat, informasi yang mudah diakses masyarakat, dan kendala yang dihadapi Pemerintah Desa Cemeng. Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan Pemerintah Desa Cemeng selama proses pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) sudah cukup baik, dilihat dari meningkatnya kualitas layanan yang ada seperti pengadaan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) telah sepenuhnya diberikan oleh Pemerintah Desa Cemeng dalam memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat, fasilitas yang ada seperti fasilitas informasi telah dikembangkan oleh

Pemerintah Desa Cemeng melalui media sosial dan juga fasilitas informasi seperti papan informasi dan juga informasi anggaran desa yang sudah ditempatkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang ada, walaupun dalam proses pelayanan ada beberapa kendala yang dihadapi tapi Pemerintah Desa Cemeng sudah berupaya untuk semaksimal mungkin mengkoordinasi segala bentuk kendala yang dihadapi dan bisa dapat menyelesaikan permasalahan yang ada demi untuk menunjang kualitas pelayanan.

## **3. Responsivitas**

Responsivitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diukur dari media aspirasi yang disediakan untuk masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran, etika dan keramahan Pemerintah Desa Cemeng, dan tindak lanjut keluhan dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang ada responsivitas kinerja dalam pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) juga berjalan baik tetapi kurang maksimal dilihat dari etika Pemerintah Desa Cemeng kepada masyarakat yang sesuai dengan norma yang berlaku dan sopan santun dalam memberikan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) kepada masyarakat, tindak lanjut yang diberikan Pemerintah Desa Cemeng dalam menindak lanjuti keluhan dari masyarakat juga berlangsung dengan baik dengan proses mediasi dan juga musyawarah serta memberikan

pengertian terhadap masyarakat tentang kepada siapa Bantuan Langsung Tunai (BLT) diberikan, ada faktor yang kurang baik dalam proses pelayanannya, dilihat dari tidak tersedianya kotak saran yang belum ada Pemerintahan Desa Cemeng menjadikan masyarakat menjadi kesulitan untuk menyampaikan aspirasi mereka walaupun Pemerintah Desa Cemeng telah memberi solusi melalui media sosial atau pun secara langsung menyampaikan aspirasinya tapi di lapangan banyak masyarakat masih belum paham dan mengerti dengan apa yang di berikan Pemerintah Desa Cemeng untuk menampung segala bentuk aspirasi masyarakat karena kebanyakan masyarakat terdiri dari lansia dan orang dewasa yang masih belum mengerti tentang sistem informasi dan sebagian masyarakat yang tidak berani menyampaikan pendapatnya secara langsung. Namun Pemerintah Desa Cemeng juga sudah berupaya mencari solusi agar masyarakat dapat memberikan asipirasinya untuk memperbaiki lagi pelayanan.

#### **4. Responsibilitas**

Responsibilitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diukur dari prosedur pelayanan yang sesuai peraturan perundang-undangan dan sosialisasi yang diberikan untuk masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian responsibilitas yang diberikan Pemerintah Desa Cemeng dalam pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) secara keseluruhan bisa

dikatakan baik tetapi juga kurang maksimal dilihat dari alur kerja serta prosedur kerja yang dilakukan oleh Desa Cemeng yang berpegang teguh pada peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) kepada masyarakat Desa Cemeng sesuai dengan tata peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di pemerintahan dan juga Peraturan Menteri Keuangan (PMK), walaupun bentuk sosialisasi kepada masyarakat atas berlangsungnya program Bantuan Langsung Tunai (BLT) belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Karena sosialisasi tentang Bantuan Langsung Tunai (BLT) hanya diberikan kepada RT dan tokoh masyarakat setempat tidak menyampaikan langsung kepada semua masyarakat. Maka banyak masyarakat yang tidak mengerti dengan sistem Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang menyebabkan sebagian masyarakat menjadi iri karena tidak mendapatkan Bantuan Langsung Tunai (BLT) akibat tidak tiadakanya sosialisasi untuk semua masyarakat.

#### **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diukur dari bentuk kinerja Pemerintah Desa Cemeng dalam pelayanan dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berwenang, kegiatan pelayanan yang berjalan konsisten, dan kinerja Pemerintah Desa Cemeng yang sesuai dengan nilai

moral dan tata krama dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara akuntabilitas kerja yang dimiliki oleh Pemerintah Desa Cemeng dalam pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) berlangsung baik dilihat dari tanggung jawab Pemerintah Desa Cemeng atas segala bentuk kerja selama pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) berlangsung dapat dipertanggung jawabkan sepenuhnya kepada pihak berwajib, pihak Pemerintah Pusat, dan juga pihak dari Masyarakat, kegiatan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang telah diatur Pemerintah Pusat telah dikerjakan secara konsisten selama 2 tahun lebih selama adanya Pandemi Covid-19 oleh Pemerintah Desa Cemeng dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dan juga kinerja Pemerintah Desa Cemeng yang sesuai dengan moral dan norma yang berlaku di masyarakat dalam memberikan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti mengenai Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Kecamatan Sambungmacan Kabupaten Sragen Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) sudah dikatakan baik. Karena hasil penelitian Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam

Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) diukur dengan menggunakan indikator yang disampaikan oleh Agus Dwiyanto (2006:50-51) yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas dapat dilihat sebagai berikut :

### 1. Produktivitas

Produktivitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dapat disimpulkan baik. Karena dilihat dari tujuan yang telah dicapai dalam pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT), pengembangan anggaran yang baik dan sesuai dengan aturan, dan hasil yang diperoleh selama proses pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat yang merasa puas dengan Kinerja Pemerintah Desa Cemeng dalam memberikan pelayanan.

### 2. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dapat disimpulkan sudah cukup baik dilihat dari sarana dan prasarana yang telah terpenuhi demi memberikan kenyamanan kepada masyarakat, fasilitas informasi yang memadai dan mudah diakses masyarakat, dan terdapat kendala yang dialami Pemerintah Desa Cemeng dan masyarakat tetap berusaha menghadapi dengan seksama demi kelancaran pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT).

### 3. Responsivitas

Responsivitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dapat disimpulkan cukup baik hanya kurang maksimal, walaupun ada kekurangan dapat dilihat dari etika Pemerintah Desa Cemeng yang sopan santun dan sesuai dengan norma yang berlaku dalam memberikan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) kepada masyarakat, tindak lanjut atas keluhan masyarakat dapat diselesaikan dengan memberikan pengertian dan juga informasi mengenai Bantuan Langsung Tunai (BLT), namun tidak tersedianya kotak saran di Pemerintah Desa Cemeng menjadikan masyarakat kurang aktif dalam menyampaikan keluhan dan saran untuk kebaikan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT).

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dapat disimpulkan cukup baik hanya saja kurang maksimal, untuk pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) sesuai aturan yang berlaku dapat dilihat dari, tata kerja Pemerintah Desa Cemeng dalam memberikan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan. Tapi saat sosialisasi terhadap masyarakat mengenai Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang kurang memberikan wadah, penjelasan dan pemahaman akhirnya banyak masyarakat yang tidak mengerti tentang sistem

Bantuan Langsung Tunai (BLT) sehingga menyebabkan masyarakat menjadi iri karena tidak mendapatkan Bantuan Langsung Tunai (BLT).

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) dapat disimpulkan sudah baik dapat dilihat dari bentuk pertanggung jawaban Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak berwenang, pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang berjalan konsisten sesuai dengan agenda dan arahan Pemerintah Pusat, dan Kinerja Pemerintah Desa Cemeng dalam memberikan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) telah bekerja keras serta sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku di masyarakat.

### SARAN

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang sudah dideskripsikan oleh peneliti diatas, maka peneliti ingin memberikan saran kepada Pemerintah Desa Cemeng Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) untuk masyarakat agar bisa meningkatkan Kinerja Pemerintah Desa Cemeng yang lebih baik sesuai dengan standar peraturan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Sehingga saran yang diberikan peneliti sebagai berikut :

1. Memperbaiki koordinasi dan komunikasi yang berjalan diantara Pemerintah Desa Cemeng, Ketua RT, Ketua Kelompok, dan masyarakat. Terkadang Pemerintah Desa Cemeng dan Ketua RT kurang begitu jelas memberikan informasi kepada masyarakat tentang Bantuan Langsung Tunai (BLT) sehingga masyarakat kurang memahami yang mengakibatkan terjadinya kendala seperti Ketua Kelompok yang sulit mengumpulkan KTP penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT). Karena kurangnya informasi yang didapat masyarakat seharusnya Pemerintah Desa Cemeng melakukan pertemuan dengan masyarakat khususnya penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) agar koordinasi dan komunikasi yang berjalan dilapangan menjadi tertata dan penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) tahu kapan mereka harus mengumpulkan KTP serta mempermudah Ketua Kelompok mengumpulkan KTP dari para penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) sehingga koordinasi dan komunikasi menjadi lebih baik.
2. Menyediakan kotak saran untuk masyarakat menyampaikan aspirasi bagi Pemerintah Desa Cemeng yang telah melaksanakan pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) karena walaupun penyampaian aspirasi kritik dan saran di Pemerintah Desa Cemeng bisa secara terbuka untuk masyarakat langsung menyampaikan akan tetapi sebagian masyarakat yang tidak berani untuk menyampaikan

kritik dan saran secara langsung kepada Pemerintah Desa Cemeng.

3. Sosialisasi Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diberikan harus mengajak seluruh masyarakat dan informasi yang diberikan harus jelas agar masyarakat tahu tentang sistem program Bantuan Langsung Tunai (BLT) supaya masyarakat tidak merasa iri karena tidak mendapatkan Bantuan Langsung Tunai (BLT) masyarakat pun bisa memahami Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang diberikan Pemerintah Desa Cemeng memang ditujukan kepada masyarakat yang membutuh dan layak sesuai dengan peraturan dan kriteria yang ditentukan Pemerintah Pusat dan juga memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat yang tidak dapat Bantuan Langsung Tunai (BLT) agar semua masyarakat paham.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah M. Ma' ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Asnawi Angriani Melan. 2019. *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan*. CV. Athra Samudra. Gorontalo.
- Dwiyanto Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan*

- Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta.
- Moenir A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangkunegara Prabu Anwar. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Rafika Aditama. Bandung.
- Moleong J. Laxy. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT. Remaja. Bandung.
- Miles. B. Metthrew. A. Michael Huberman And Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Third Edition. Sage Publications, Inc.
- Nurcholis Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Erlangga. Jakarta.
- Rivai Veithazal. 2005. *Performance Appraisal Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sinambela Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sinambela Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Suharto Edi. 2013. *Kemiskinan & Perlindungan Sosial Di Indonesia Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan*. Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan S. Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Nurfadillah Dita. 2022. *Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) (Studi Kasus Desa Sondosia Kecamatan Bolo Kabupaten Bima Tahun 2020)*. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Burhanuddin. 2021. *Implementasi Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) Di Desa Tua Nanga Kecamatan Poto Tano Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2020*. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Hidayat Nizar Ramat Andi. 2021. *Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program*

- Bantuan Langsung Tunai Sebagai Upaya Penanganan Covid-19 Di Desa Tappale Kecamatan Libureng Kabupaten Bone. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Universitas Muhammadiyah Makassar.*
- Akib Irwan & Risfaisal. 2016. *Bantuan Langsung Tunai. Jurnal Equilibrium Pendidikan Sosiologi. Volume 3. Nomer 2.*
- Ratu Michael Hendrikcho. 2022. *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Penanganan Kemiskinan Melalui Bantuan Langsung Tunai (BLT). Nomer 11.*
- Walelang Sally. 2021. *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) Pada Masyarakat Di Desa Bentenan Satu. Jurnal Politico. Volume 10. Nomer 4.*
- Undang-Undang Nomer 6 Tahun 2009 tentang Desa.
- Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomer 6 Tahun 2020 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020.