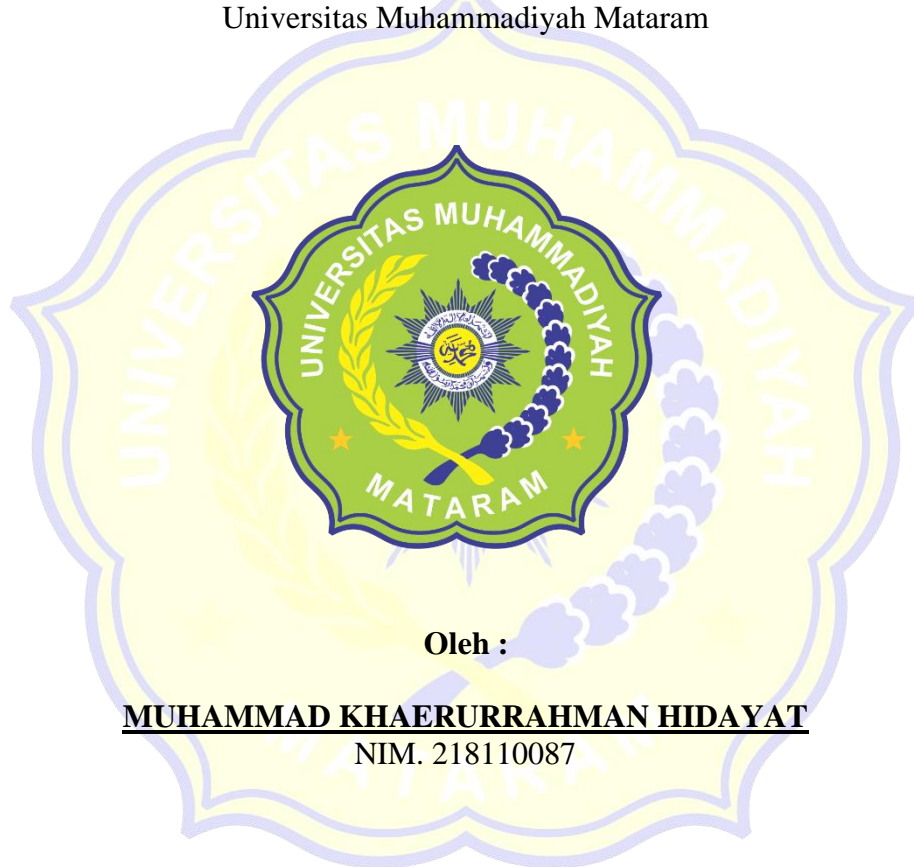


SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BLT (BANTUAN LANGSUNG TUNAI) KEPADA MASYARAKAT (Studi Pada Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah)

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh :

MUHAMMAD KHAERURRAHMAN HIDAYAT

NIM. 218110087

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BLT
(BANTUAN LANGSUNG TUNAI) KEPADA MASYARAKAT
(Studi Pada Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah)**

Oleh :

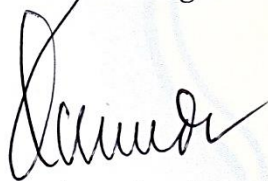
MUHAMMAD KHAERURRAHMAN HIDAYAT
218110087

**PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI PUBLIK**

Telah diperiksa dan diajukan untuk diuji dalam siding skripsi
Mataram, 09 Februari 2022

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing 1



Drs. Mintasrihardi, M.H
NIDN. 0830016101

Pembimbing 2



M. Aprian Jailani, S.AP., M. AP
NIDN. 0804049501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BLT
(BANTUAN LANGSUNG TUNAI) KEPADA MASYARAKAT
(Studi Pada Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah)**

Oleh :

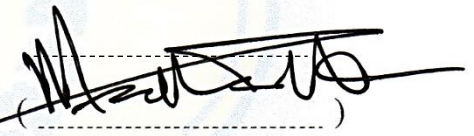
MUHAMMAD KHAERURRAHMAN HIDAYAT
218110087

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 09 Februari 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

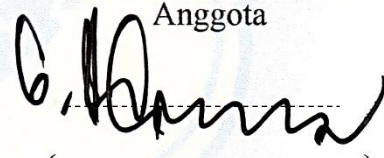
1. **Drs. Mintasrihardi, M.H**
NIDN. 0830016101

()
Ketua

2. **M. Aprian Jailani, S.AP., M. AP**
NIDN. 0804049501

()
Anggota

3. **Dr. H. Abdurrahman, M.M**
NIDN. 0804116101

()
Anggota

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**

()
Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISONALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orng lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam Naskah Skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Mataram, 4 Maret 2022
Mahasiswa



Muhammad Khaerurrahman Hidayat
218110087



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD KHAERURRAHMAY Hidayat
NIM : 218110087
Tempat/Tgl Lahir : GEBE, LILKA / 21 APRIL 1998
Program Studi : ADM. PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082 740 232 600
Email : mkhaerurrahmahdaya@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KATOR DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI DLT (BANTUAN LANGSUNG TUNAI)
KEPADA MASYARAKAT. (studi pada Desa Aik Duai Kecamatan
Kapang Kabupaten Lombok Tengah)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 02 MARET2022
Penulis



MUHAMMAD KHAERURRAHMAY . H
NIM. 218110087

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A. ff
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD KHAERUBRAHMAN HIDAYAT
NIM : 218110087
Tempat/Tgl Lahir : GEBEK LIKOR / 21 APRIL 1998
Program Studi : ADM - PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082 340 232 600
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

ANALISIS KINERJA PELAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DLT (BANTUAN LANGSUNG TUNAI) KEPADA MASYARAKAT.
(Studi Pada Desa Aik Dual Kecamatan Kopu Kabupaten Lombok Tengah)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 02 MARET2022
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



MUHAMMAD KHAERUBRAHMAN . H .
NIM. 218110087



Iskandar, S.Sos.,M.A. #f
NIDN. 0802048904

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

HIDUP YANG TIDAK DIPERTARUHKAN TIDAK AKAN PERNAH DI MENANGKAN, DAN UNTUK MEMULAI HAL YANG BARU MENCoba, SESUATU YANG LAIN YANG MEMANG TERKADANG KITA HARUS BERAN MEMPERTARUHKAN APA YANG KITA PUNYA

(NAJMA SIHAB)

KETIKA DALAM KESULITAN ORANG-ORANG MENINGGALKANMU, ITU BISA JADI KARENA ALLAH SENDIRILAH YANG AKAN MENGURUSMU

(IMAM SYAFI')

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada Almarhum Bapak Muzakkir, Almarhumah Ibunda Mariati, Nenek Tercinta Hj Kartini yang sedari kecil yang telah membesarkan saya hingga saat ini, Saudara Sepupu saya Yuliyanti, Lia, Bagus, Muhib serta seluruh anggota keluarga yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Kepada sahabat yang telah berjasa kepada saya Pak Dayat, Ibin, Iwan, Melisa, Bla, Ika, Pirda, Hjas, Rizqan, dan semua orang yang telah berjasa yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu dalam persembahan ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah banyak memberikan nikmat kesehatan yakni jasmani dan rohani, taufik serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT (Bantuan Langsung Tunai) Kepada Masyarakat”** (Studi Pada Kantor Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah).

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. Mintasrihardi, M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak M. Aprian Jaelani, S.A.P., M.A.P selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam arahan dan keritikan sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Almarhum kedua orang tua peneliti yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh yang maha kuasa, terimakasih atas kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dan semoga ini bisa membuat kedaua almarum bahagia dan bangga di surga sana, Aamiin.
7. Kepada Nenek yang telah memberikan do'a, motivasi, serta dukungan semangat kepada peneliti agar dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
8. Sahabat Seperjuangan Ibin, Iwan, Pirda, Bila, Ayu, Ika, Melisa, Suci, Hijas dan semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan, serta semangat motivasi kepada peneliti.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Di akhir tulisan ini penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kekhilafan, disadari maupun tidak disadari. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Mataram, 4 Februari 2022

Penulis

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BLT (BANTUAN
LANGSUNG TUNAI) KEPADA MASYARAKAT
(Studi Pada Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah)**

Mintasrihardi¹, M. Aprian Jaelani², Muhammad Khaerurrahman Hidayat³
Pembimbing Utama¹, Pembimbing Pendamping², Mahasiswa³
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja pegawai dan faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi BLT di Desa Aik Bual. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan data primer 5 orang pegawai dan 5 orang masyarakat dan menggunakan teknik penentuan informan snowball. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi BLT di Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah telah menunjukkan hasil yang baik, Faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi BLT di Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah yaitu terdiri dari faktor internal meliputi, sarana prasarana yang belum diperbanyak dan diperbaharui, masih ada pegawai yang belum mahir mengoperasikan komputer, sedangkan faktor internal terdiri dari masyarakat yang kurang melengkapi data yang dibutuhkan, masyarakat yang cenderung bersikap tidak sabaran saat pelayanan penyaluran BLT berlangsung. Adapun saran yaitu perlunya sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya kelengkapan berkas administrasi pencairan BLT dan pembaharuan sarana prasarana yang ada di kantor Desa terutama komputer.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pelayanan Administrasi BLT

PERFORMANCE ANALYSIS OF VILLAGE OFFICE EMPLOYEES IN PROVIDING BLT ADMINISTRATION SERVICES (DIRECT CASH ASSISTANCE) TO THE COMMUNITY
(Study in Aik Bual Village, Kopang District, Central Lombok Regency)

Mintasrihardi¹, M. Aprian Jaelani², Muhammad Khaerurrahman Hidayat³
First Consultant¹, Second Consultant², Student³
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of employees and the factors that hinder employee performance in providing BLT administrative services in Aik Bual Village. Data were collected through observation, interviews, and documentation as part of the qualitative research process. The information gathered from the research is analyzed utilizing qualitative descriptive analysis with primary data from five employees and five community members and the snowball informant determination technique. According to the findings, employees at Aik Bual Village, Kopang District, Central Lombok Regency performed effectively in providing BLT administrative services. Internal factors such as infrastructure facilities have not been reproduced and updated. There are still employees who are not proficient in operating computers inhibiting employee performance in providing BLT administrative services in Aik Bual Village, Kopang District, Central Lombok Regency. On the other hand, internal factors include those who do not complete the required data and are impatient when BLT distribution services are provided. Addressing the community on the necessity of finishing administrative documents for BLT payout and modernizing current Village office facilities, particularly computers

Keywords: Performance, Employees, BLT Administration Services



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISONALITAS	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pengertian Analisis	8
2.2.2 Konsep Pelayanan.....	9
2.2.3 Sumber Daya Manusia.....	14
2.2.4 Aparatur Sipil Negara (ASN)	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	16

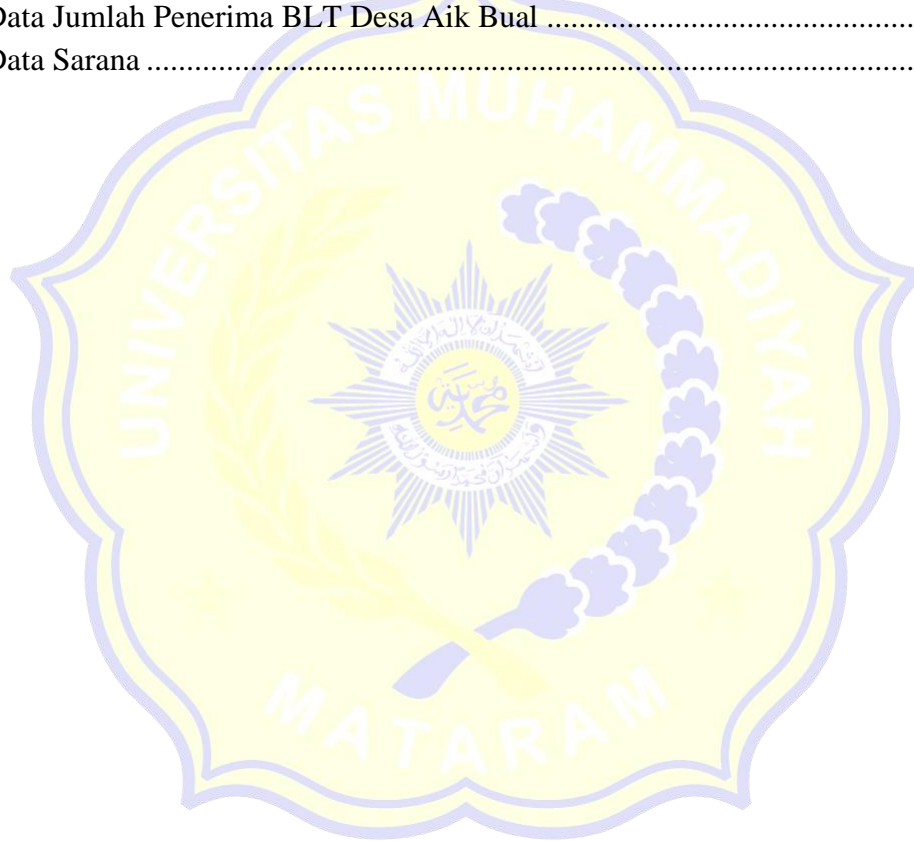
BAB III.	METODE PENELITIAN	
	3.1 Jenis Penelitain	17
	3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
	3.3 Pemilihan Informan	18
	3.4 Sumber Data Dan Jenis Data	18
	3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
	3.6 Keabsahan Data	21
	3.7 Teknik Analisis Data	22
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum Desa Aik Bual	25
	4.1.1 Sejarah Umum	25
	4.1.2 Letak Geografis.....	27
	4.1.3 Struktur Organisasi	28
	4.1.4 Visi Dan Misi.....	29
	4.1.5 Keadaan Demografis.....	30
	4.2 Hasil Penelitian	31
	4.2.1 Kinerja Pelayanan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT Kepada Masyarakat Desa Aik Bual ...	31
	4.2.2 Penghambat Kualitas Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memenerikan Pelayanan Admisitrasi BLT Kepada Masyarakat Desa Aik Bual.....	42
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan	46
	5.2 Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

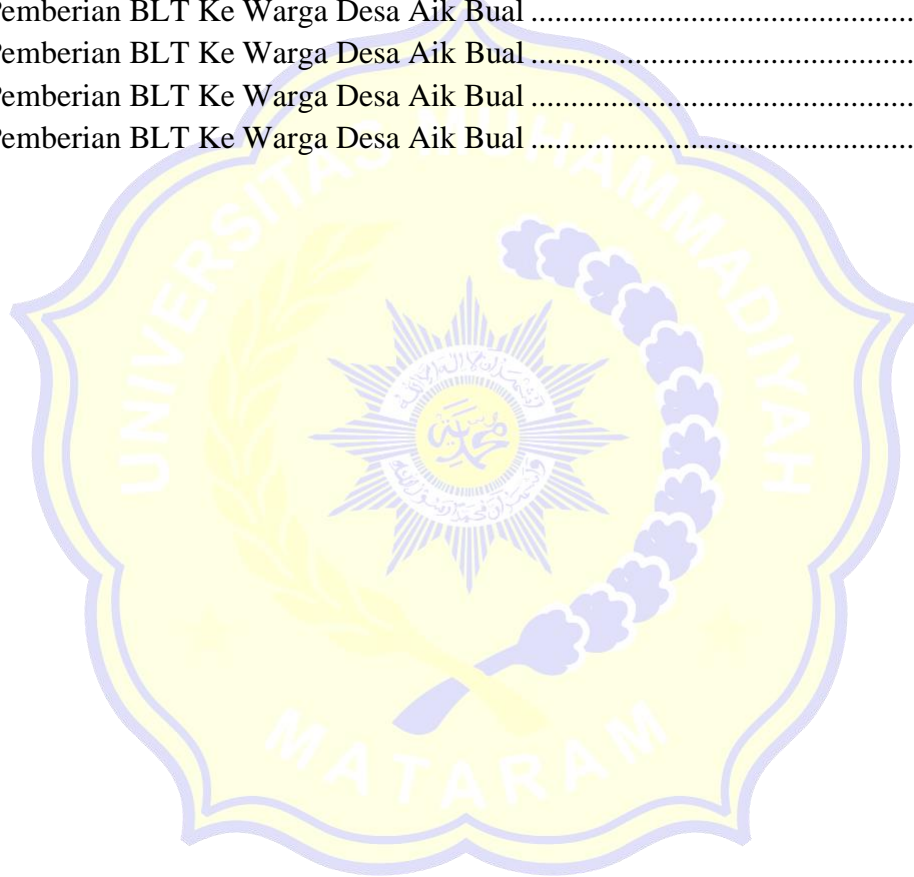
DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Letak Desa Aik Bual	26
2.	Luas Wilayah Desa Aik Bual	26
3.	Data Kepala Dusun Desa Aik Bual	28
4.	Data Jumlah Penduduk Desa Aik Bual	28
5.	Data Jumlah Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan	29
6.	Data Jumlah Penduduk berdasarkan Keyakinan	41
7.	Data Jumlah Penerima BLT Desa Aik Bual	41
8.	Data Sarana	42



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Kerangka Berfikir.....	15
2.	Struktur Organisasi Kantor Desa Aik Bual	27
3.	Data Pemerintah Desa Aik Bual	27
4.	Persyaratan Administrasi BLT	31
5.	Pelayanan BLT	34
6.	Pemberian BLT Ke Warga Desa Aik Bual	35
7.	Pemberian BLT Ke Warga Desa Aik Bual	37
8.	Pemberian BLT Ke Warga Desa Aik Bual	38
9.	Pemberian BLT Ke Warga Desa Aik Bual	39



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang bermutu dan berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan yang diharapkan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, sulit, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun daerah. Undang-Undang Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berarti kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang-undang maka pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat lebih puas.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang penyelenggaraan pelayanan publik antara lain:

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
- b. Kepastian hukum, yaitu terjaminnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
- c. Kesamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
- e. Keprofesionalan, pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang dan tugas
- f. Partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
- h. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

- i. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan
- k. Ketetapan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan harus dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Menurut pengamatan saat awal observasi, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Kantor Desa Aik Bual dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan dalam kepentingan Masyarakat, hasilnya bisa dikatakan baik dalam artian sudah terlaksana namun sepenuhnya belum optimal. Jika dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan ada beberapa hal yang tidak

sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya.

Kebijakan percepatan bantuan sosial yang dikeluarkan oleh pemerintah seperti BLT dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul sehingga BLT tidak tepat sasaran. Permasalahan Pertama ialah data penerima BLT tidak akurat, ketidakakuratan data selalu menjadi permasalahan klasik di setiap penyaluran bantuan sosial seperti BLT. Beberapa faktor diduga menjadi penyebab ketidakakuratan data seperti belum semua Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kementerian Sosial dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri.

Kedua, sumber daya pendukung dalam penyaluran BLT belum mampu beradaptasi dengan situasi pandemic Covid-19 sehingga menimbulkan kedaruratan kesehatan masyarakat yang tidak dapat diprediksi sebelumnya. Untuk mengatasinya dibutuhkan penanganan yang cepat dan tepat termasuk dalam pembaruan data.

Ketiga, penyaluran BLT berpotensi terjadinya korupsi. Peneliti Pusat Kajian Anti Korupsi Universitas Gajah Mada (Pukat UGM) menyatakan pemberian dana BLT pada situasi bencana rentan membuka celah korupsi (Lumbanru, 2020 dalam alfedo dan Azmi, 2020:287). Jumlah dana BLT yang besar semakin mendorong korupsi. Sementara sistem penyaluran BLT belum transparan dan akuntabel.

Keempat, pengawasan dalam penyaluran BLT masih lemah. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) menemukan sejumlah

masalah dalam penyaluran belanja BLT pada 2020, seperti identitas kependudukan bantuan sosial yang tidak valid dan adanya tumpang tindih dengan bantuan sosial yang bersumber dari APBN, APBD, dan desa (news.ddtc.co.id, 5 mei 2021). Pada tahap pertama penyaluran BLT, pengaduan masyarakat adalah masalah penyaluran BLT yang tidak merata, baik dari segi waktu, sasaran penerima, wilayah distribusi maupun ketidakjelasan prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan (ombudsmen.go.id, 26 Juni 2020).

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT Kepada Masyarakat di Desa Aik Bual, Kecamatan Kopang, Kabupaten Lombok Tengah?
2. Apa saja faktor yang menghambat Kualitas Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT Kepada Masyarakat di Desa Aik Bual, Kecamatan Kopang, Kabupaten Lombok Tengah?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT Kepada Masyarakat di Desa Aik Bual, Kecamatan Kopang, Kabupaten Lombok Tengah.

2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat Kualitas Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT Kepada Masyarakat di Desa Aik Bual, Kecamatan Kopang, Kabupaten Lombok Tengah.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang sudah didapatkan selama duduk dibangku perkuliahan.
2. Secara Teoritis, penulis berharap penelitian ini dapat berguna sebagai sumbangan sarana untuk mengembangkan teori-teori tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik dan khususnya dalam pelayanan administrasi BLT.
3. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan ilmu pengetahuan.

BAB II
TINJUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

No	1
Peneliti/Judul	Delvi Otista Maria (2017) Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Solo Kabupaten Kampar).
Metode	Kualitatif Deskriptif
Hasil	Meningkatkan kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa siabu, kecamatan solo kabupaten kampar.
Persamaan/Perbedaan	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama melakukan penelitian terkait analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sedangkan perbedaanya penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah dalam studi kasus penelitian berbeda lokasinya.
No	2
Penelitian/Judul	Nur Islamiyah, Fakhsiannor, sugiannor (2021) Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa makmur mulia kecamatan satu kabupaten tanah bumbu
Metode	Jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif
Hasil	Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan maka hasil tanggapan responden dan wawancara yang telah peneliti lakukan diperoleh bahwa pihak aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa makmur mulia berusaha untuk menyelesaikan tugasnya tepat waktu dan memakan waktu pelayanan yang diberikan masih dirasakan lama oleh masyarakat hingga memakan waktu berhari-hari.

Persamaan/perbedaan	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama-sama membahas terkait bagaimana meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa, sedangkan perbedaannya yaitu cara peningkatan pelayanan di kantor desa yang dituju penelitian.
No	3
Penelitian/Judul	Betty Asmaya (2021) Analisis kinerja pegawai pada kantor desa ranah kabupaten kampar.
Metode	Jenis penelitian deskriptif kualitatif
Hasil	Kinerja pegawai di Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar belum dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari dua indikator yang belum terpenuhi. Kedua indikator ini adalah Sasaran kinerja Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja. Sasaran kinerja pegawai (SKP) dinilai berdasarkan subindikator yaitu kuantitas, kualitas, waktu, dan biaya. Dalam menjalankan pekerjaannya Pegawai Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar ini memiliki faktor-faktor penghambat kinerja pegawai seperti sarana dan prasarana, tingkat pendidikan pegawai dan kedisiplinan pegawai kantor desa.
Persamaan/Perbedaan	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama-sama membahas terkait bagaimana meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa, metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif, adapun perbedaan adalah lokasi penelitian yang berbeda, waktu penelitian yang berbeda serta informan yang berbeda.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Analisis

Analisis dalam kata inggris yakni *analyzis* yang memiliki arti membahasa maupun mengulas. Analisis yaitu proses dalam menguraikan beberapa hal untuk menjadikannya berbagai unsur yang dapat dipahami sifat,

hubungan, serta peranannya. Sedangkan dalam ilmu bahasa, analisis diartikan sebagai analisa yang dilaksanakan didalam suatu bahasa untuk melakukan penelitian dalam penyusunan bahasa. Sedangkan Steers, 1985 (dwiyanto: 2005) mengemukakan bahwasanya analisis umumnya diartikan sebagai pembagian. Artinya, keseluruhan terdiri dari bagian-bagiannya. Dilihat dari kualitas pelayanan ke masyarakat.

2.2.2 Konsep Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Didalam kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaranya dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakatnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Sedangkan didalam peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 tahun 2010 telah diatur tentang tata cara pelaksanaan dalam penilaian kinerja unitnya.

Pelayanan merupakan suatu hal untuk memfokuskan suatu tujuan yang sesuai dengan prasarana yang difokuskan untuk mencapai fokus yang

telah ditentukan, sehingga memiliki kualitas yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Menurut M. Munullang (1986) 'performa pada organisasi ialah performa perorangan dalam artian setiap anggota organisasi secara terstruktur melakukan fungsi dan tugasnya sesuai dengan yang ditetapkan dengan baik, maka daripada itu performa dari pelayanan akan tumbuh.

Dari pendapat diatas dapat diambil suatu kesimpulan performa pelayanan akan mengacu pada disiplin aparat yang berada pada organisasi tersebut guna melayani efektifitas masyarakat. Pelayanan secara universal ialah suatu tindakan oleh individu atau sekelompok orang yang berlaandas pada faktor-faktor materil secara sistem, alur, dan cara-cara lain guna mencapai kepuasan dari orang yang dilayani. Pelayanan juga pada khususnya ialah suaatu tindakan yang ditawarkan oleh perorangan ataaau sekelompok orang keepada masyarakat yang dilayani dan bersifat tidak terwujud dan tidak dimiliki.

Adapun karakteristik pelayanan yang tidak berwujud dan tidak dimiliki menurut Parasuraman et. Al. dan Haywood farmer (dalam Warella, 1997-18) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

- 1) *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau di tes sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- 2) *Heterogeneity*, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayan yang sama

mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

- 3) *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

2. Adminisrasi Desa

Menurut Sri Sugianti (2001:9) Pelayanan administrasi masyarakat adalah ialah upaya untuk membantu menyiapkan dan mengurus keperluan orang lain. Dimana keperluan tersebut merupakan tuntutan dari masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparat yang merupakan penyelenggara pemerintah contohnya pemerintahan desa.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat yang berupa tuntutan masyarakat haruslah pelayanan tersebut bersifat memuaskan atau membantu keluh kesah masyarakat dari pegawai. Salah satu fungsi utama pelayanan administrasi masyarakat ialah terciptanya pelayanan umum atau terselenggaranya pelayanan umum yang bertujuan untuk terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Pendapat siagian (1973:4) mengatakan ‘administrasi desa ialah semua hal yang berkaitan dengan pelaksanaan daripada kebijakan-kebijakan yang diambil serta pelaksanaannya itu pada dasarnya ditentukan oleh sekelompok orang guna mencapai tujuan yang ditargetkan sebelumnya’. Jadi dari teori diatas administrasi desa ialah seluruh kegiatan pencatatan data informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah desa.

3. Definisi Kinerja

Menurut para ahli yaitu; menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2007), kinerja didefinisikan sebagai kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai seorang karyawan ketika dia melakukan tugas yang diberikan kepadanya. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kinerja dapat diartikan, yaitu hal-hal yang dapat dicapai, prestasi yang ditunjukkan, dan kemampuan kita untuk bekerja. Menurut Stewart, organisasi publik adalah “organisasi multiguna” Stewart dan Clark, 1988:3 (dalam Abdul Kadir 2015:57). Dalam praktiknya, sebagai organisasi publik, kinerja pemerintah dapat dipahami dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas, dan tanggung jawab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah telah memenuhi fungsi, tugas dan tanggung jawabnya akan dinilai dari sikap dan penilaian masyarakat terhadap instansi pemerintah tersebut. Jadi kualitas pelayanan juga merupakan contoh produktivitas aparatur pemerintah.

Menurut Para Ahli Yaitu; Kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2007) kinerja diartikan sebagai

hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut kamus Bahasa Indonesia Kinerja dapat diartikan yaitu, suatu yang dapat dicapai, Prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kita yang bekerja. Menurut Stewart organisasi publik menjadi “*multi purpose organization*” Stewart and Clarke, 1988:3 (dalam Abdul Kadir 2015:57). Dalam praktiknya, Sebagai organisasi publik maka kinerja pemerintahan dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggung jawab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut. Jadi kualitas pelayanan (*quality of service*) sekaligus merupakan gambaran dari produktivitas aparat pemerintahan.

Menurut Keban (2004) dalam Pasolog (2010) pengukuran kinerja pegawai penting untuk dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Pengkajian kinerja pegawai, dikemukakan Mitchel sebagaimana dikutip Sedarmayanti (2001), melalui indikator-indikator kinerja pegawai yaitu:

- a) Kualitas Kerja (*Quality of work*)
- b) Ketetapan (*Promptness*)
- c) Inisiatif (*Initiative*)
- d) Kemampuan (*Capability*)
- e) Komunikasi (*Communication*)

2.2.3 Sumber Daya Manusia

Menurut Sonny Sumarsono (2003:4), sumber daya manusia atau human resources terdapat dua pengertian. Pertama, SDM memiliki arti usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi, sehingga mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Sedangkan pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa usaha atau kerja, dalam melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis yang menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum secara luas.

Sedangkan menurut Hasibun (2016), SDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja untuk membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat secara efektif dan efisien. Dessler (2015) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, mengevaluasi dan memberi kompensasi kepada karyawan, dan mengelola hubungan industrial, kesehatan dan keselamatan, dan hal-hal yang terkait dengan keadilan.

Selain beberapa pendapat para ahli, terminologi sumber daya manusia juga telah didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Penjelasan sumber daya manusia berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Potensi sumber daya manusia yang berbeda-beda pada setiap individu. Untuk bisa

mengembangkan potensi sumber daya manusia yang berbeda-beda, dibutuhkan suatu sistem manajemen unik yang dinamakan manajemen sumber daya manusia.

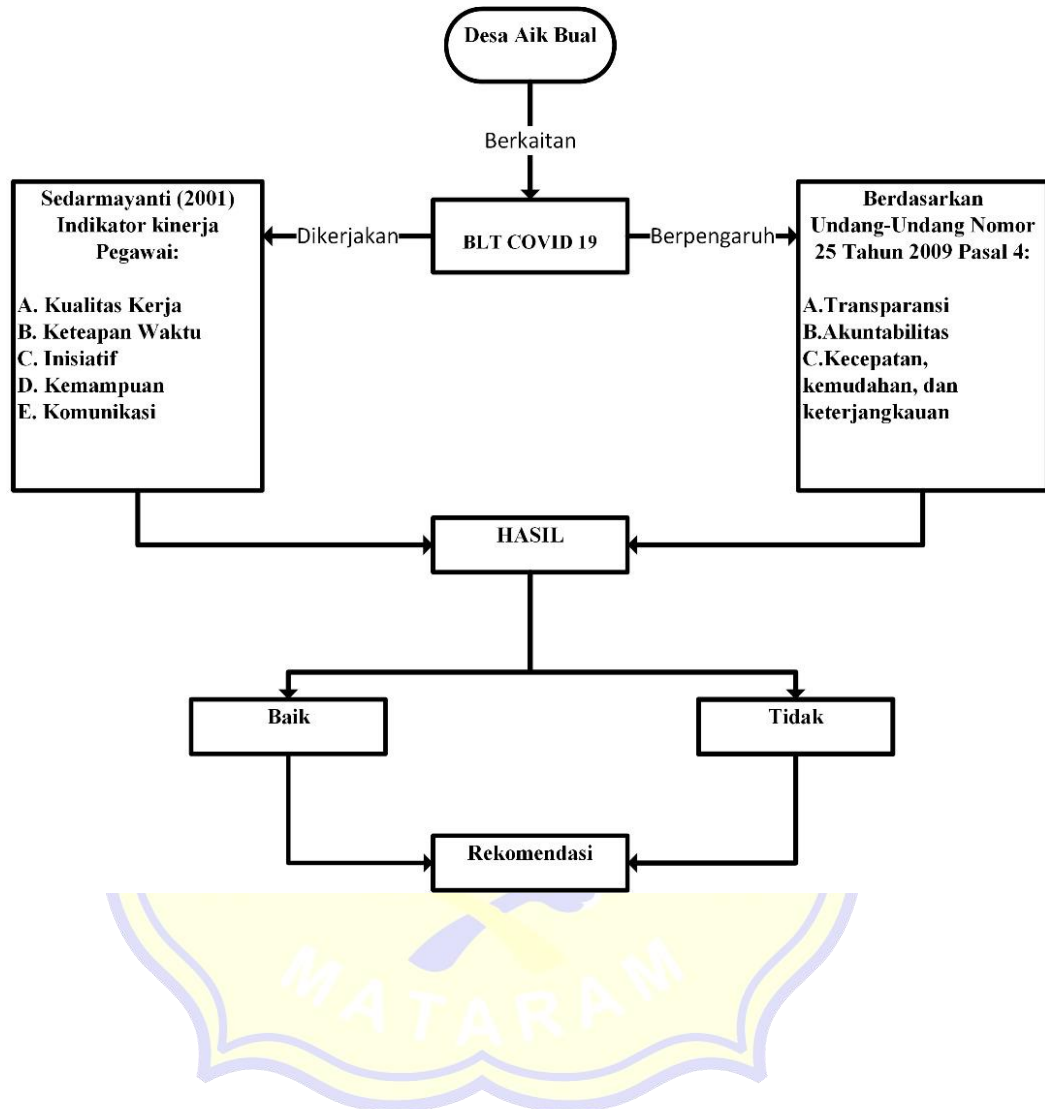
2.2.4 Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur Sipil Negara ialah pegawai negeri sipil yang diangkat dan dapat diberhentikan oleh pemerintahan Indonesia. Ada dua definisi pegawai Negeri menurut Undang-Undang kepegawaian Nomor 5 tahun 2014 tentang ASN sebagai berikut:

1. Pegawai negeri adalah unsur aparatur, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiaannya dan ketaatannya kepada Pancasila dan UUD 1945, negara dan pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.
2. Pegawai negeri adalah mereka yang memenuhi syarat – syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.3 Kerangka Berpikir

Gambar 1
Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT Kepada Masyarakat” penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan semua data atau status suatu topik atau objek penelitian, kemudian menganalisis dan membandingkannya sesuai dengan kenyataan yang ada, kemudian mencoba memberikan solusi dari masalah tersebut dan mampu memberikan informasi terkini. informasi terkini yang relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan bermanfaat dan dapat diterapkan pada berbagai masalah. Secara umum, penelitian deskriptif adalah kegiatan penelitian yang berusaha memberikan gambaran yang sistematis, benar tentang suatu peristiwa atau gejala melalui persiapan yang akurat.

Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan semua data atau status suatu topik atau objek penelitian, kemudian menganalisis dan membandingkannya sesuai dengan kenyataan yang ada, kemudian mencoba memberikan solusi dari masalah tersebut dan mampu memberikan informasi terkini. informasi terkini yang relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan bermanfaat dan dapat diterapkan pada berbagai masalah. Secara umum, penelitian

deskriptif adalah kegiatan penelitian yang berusaha memberikan gambaran yang sistematis, benar tentang suatu peristiwa atau gejala melalui persiapan yang akurat.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi BLT Kepada Masyarakat” (Studi Pada Kantor Desa Aik Bual Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat), Maka penelitian ini dilakukan di kantor Desa Aik Bual. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2021 sampai dengan bulan Januari 2022

3.3 Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono, pada penelitian ini informan dibagi menjadi tiga, yaitu informan ahli, informan kunci, dan informan pendukung. Dalam hal ini, peneliti memilih pihak yang di jadikan sebagai informan yaitu:

1. Kepala Desa Aik Bual;
2. Perangkat Desa Aik Bual;
3. Masyarakat Setempat.

3.4 Sumber Data Dan Jenis Data

Menurut Moleong (dalam Khotimah,2016: 20) Menjelaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengalaman lain, data tambahan dari sumber tertulis seperti dokumen resmi, sumber arsip, dokumen tertulis resmi, dan

termasuk studi pustaka. Berkaitan dengan ini peneliti menggunakan jenis data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Data primer bersumber dari informasi yang digali pada wawancara Kepala Desa Aik Bual, Sekretaris Desa, Pegawai Staf Kantor Desa, Kepala Dusun, Ketua RT/RW, dan Masyarakat setempat. Dengan instrument pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi partisipan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, melainkan bersumber dari unit-unit analisis, dengan instrumen pengumpulan data menggunakan kepustakaan dan dokumentasi. Adapun data yang diperoleh peneliti di Kantor Desa Aik Bual yaitu dari profil desa berupa data kepegawaian, jumlah penduduk, peta desa aik bual, letak geografis, demografis sampai dengan data RT dan RW yang ada di Desa Aik Bual. Sedangkan selain dari data yang diperoleh dari profil Desa, peneliti juga memperoleh data sekunder berupa dokumentasi kegiatan pegawai dalam menyalurkan BLT, kriteria penerima yang berhak mendapatkan BLT sampai jumlah penerima BLT di Desa Aik Bual.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi atau menggali data dan gagasan dalam format tanya jawab guna mengkonstruksi makna dari data yang akan dicari peneliti. Teknik wawancara biasanya dilakukan dengan seseorang tatap muka atau tatap muka. Selain itu, teknik wawancara juga dapat dilakukan melalui telepon atau kelompok fokus. Yang terpenting, peneliti menggunakan catatan, kaset audio, kaset video untuk merekam informasi dari peserta tetapi tidak hanya itu, peneliti juga harus mencatat selama wawancara, karena meminimalkan gangguan rekaman wawancara sehingga peneliti masih memiliki data lain. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara tatap muka dengan kepala desa, sekretaris desa, staf desa, kepala desa, dan partisipan lainnya. Kegiatan wawancara yang dilakukan peneliti, penelitian ini mengadopsi metode wawancara bebas, dan peneliti hanya mengedepankan pokok-pokok pertanyaan yang akan diteliti.

2. Observasi atau Pengamatan

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara merekam fenomena yang dilakukan secara sistematis dengan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, lokasi, kegiatan, waktu, peristiwa, dan tujuan pelaku. Teknik penelitian dapat secara langsung partisipatif (partisipatif) atau non-partisipatif untuk memperoleh data. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, yaitu observasi ikut serta atau berada di dalam objek yang diamati. Dalam penelitian ini peneliti melihat dan

mengamati secara langsung kinerja pegawai kantor Desa Aik Bual dalam menyalurkan BLT kepada masyarakat Desa Aik Bual.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dalam bahan berupa catatan atau lisan sesuai dengan keinginan peneliti. Dokumen adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa foto, laporan, rekaman audio, atau memorabilia seseorang. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu untuk memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami apa yang terjadi di masa lalu. Dokumentasi digunakan sebagai alat tambahan dan pengumpulan data dan tersedia pada awal observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini peneliti mengambil beberapa foto pegawai dan masyarakat yang menyalurkan BLT di Desa Aik Bual, serta beberapa laporan seperti data penerima BLT di Desa Aik Bual dan persyaratan pengurusan BLT di Desa Aik Bual.

3.6 Keabsahan Data

Karena peneliti ini menggunakan metode kualitatif, agar peneliti menjaga keabsahan data dengan empat hal yaitu:

1. Kreadibilitas atau Validasi internal

Seberapa jauh kesimpulan penelitian yang dihasilkan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Kreadibilitas dapat dijaga dengan teknik trigulasi, mengecek, diskusi, dan *trustworthiness* orang yang mengumpulkan dan menganalisis data.

2. Reliabilitas / konsistensi

Data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Reliabilitas atau konsistensi dapat ditingkatkan dengan menjelaskan secara rinci bagaimana studi dilaksanakan dan bagaimana kesimpulan bersumber dari data yang dihasilkan.

3. Validitasi Eksternal

Keabsahan eksternal merupakan konsep seberapa jauh temuan studi dapat ditransfer ke situasi yang lain.

4. Etika Penelitian

Tiga hal yang menjamin kredibilitas penelitian kualitatif adalah kredibilitas peneliti, metodologi yang tepat, dan rasa hormat yang mendalam terhadap penelitian kualitatif. Meskipun peneliti dapat mengandalkan pedoman dan aturan ketika menerapkan beberapa etika studi kasus, penerapan etika ini akan sangat tergantung pada peneliti individu.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Terdapat beberapa langkah dalam teknik analisis data selama di lapangan, melalui model Milles dan Huberman seperti berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Berdasarkan beragamnya data yang dihimpun dari teknik pengumpulan data seperti wawancara dan dokumentasi mengakibatkan perlunya mereduksi data yang diperoleh dalam penelitian tersebut. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan. (Sugiyono,2013).

2. *Data display* (Penyajian Data)

Milles dan Huberman dalam Sugiyono menyatakan *the most frequent form of display data qualitative research data in the past has been narrative text*. Bisa diartikan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang berbentuk naratif. Penyajian data dalam penelitian ini berupa teks yang bersifat naratif.

3. *Conclution Drawing* (Pengambilan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan adalah keteraturan pola-pola penjelasan, usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab-akibat atau proposisi. Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif, yaitu penarikan kesimpulan didasarkan atas data berupa fakta-fakta. Penarikan kesimpulan dengan pendekatan induktif ini berangkat dari rumusan

masalah dan tujuan penelitian kemudian diperiksa kebenarannya untuk menjamin keabsahannya

