

EFEKTIVITAS PELAYANAN GERAKAN TENGOK BAWAH MASALAH KEMISKINAN (GERTAK) DI KABUPATEN TRENGGALEK

Rizki Roudlotul Jannah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
rizkiroudlotuljannah@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
efanida@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan yang memuaskan menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam mengakomodasi kebutuhan masyarakat, termasuk pelayanan di bidang kesejahteraan sosial. Gerakan Tengok Kebawah Masalah Kemiskinan menjadi salah satu program pelayanan dari Pemerintah Kabupaten Trenggalek untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, pelayanan ini bertujuan untuk melayani dan mengakomodasi keluhan masyarakat miskin dan rentan miskin Kabupaten Trenggalek sehingga akan memudahkan pemerintah untuk mengentaskan kemiskinan di daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari pelayanan GERTAK di Kabupaten Trenggalek. Kelompok sasaran dari penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Trenggalek yang pernah atau sedang menjalani pelayanan di GERTAK. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Trenggalek yang pernah dan sedang menjalani pelayanan di GERTAK yang berjumlah 1.849 orang dan sampel yang menjadi target penelitian sejumlah 82 orang dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner (angket), observasi dan wawancara. Hasil penelitian menyatakan bahwa efektivitas pelayanan GERTAK di Kabupaten Trenggalek berjalan efektif dengan persentase 80,7%. Indikator efektivitas tertinggi terdapat pada sarana dan prasarana dengan persentase 84,4% dan apabila di klasifikasi menurut kelas interval efektivitas masuk pada nilai 81,00%-100% atau sangat efektif. Sedangkan indikator terendah adalah pengelolaan pengaduan pelayanan yang mendapat persentase 72,1% atau efektif. Saran yang diberikan oleh peneliti adalah selain mempertahankan performa yang baik, tetapi juga lebih menggiatkan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat Kabupaten Trenggalek, dibuatkannya skema pelayanan yang ditaruh di titik-titik tertentu di seluruh wilayah kabupaten serta menambah beberapa fasilitas seperti parkir mobil dan AC.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, GERTAK

Abstract

Satisfactory services are one indicator of the success of the government in accommodating the needs of the community, including services in the field of social welfare. Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK) is one of the service programs of the Trenggalek Regency Government to improve the welfare of its people, this service aims to serve and accommodate complaints from the poor and vulnerable poor people of Trenggalek Regency so that it will facilitate the government to alleviate poverty in the region. The purpose of this research is to find out and describe the effectiveness of GERTAK services in Trenggalek Regency. The target group of this research is the people of Trenggalek Regency who have or are currently serving in GERTAK. This research is a descriptive study with a quantitative approach. The population of this research is the people of Trenggalek Regency who have and are currently undergoing services at GERTAK, amounting to 1,849 people and the sample of the research target is 82 people with accidental sampling technique. Data collection techniques used were through questionnaires, observation and interviews. The results of the study stated that the effectiveness of GERTAK services in Trenggalek was effective with a percentage of 80.7%. The highest indicator of effectiveness is found in facilities and infrastructure with a percentage of 84.4% and when classified according to class the effectiveness interval is entered at a value of 81.00% -100% or very effective. While the lowest indicator is the management of service complaints that gets a percentage of 72.1% or effective. The advice given by the researchers is not only to maintain good performance, but also to intensify overall socialization to the

people of Trenggalek Regency, to create a service scheme that is placed at certain points throughout the district and to add some facilities such as car parking and air conditioning.

Keywords: Effectiveness, Public Services, GERTAK

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan jaman, hal-hal yang dilayani dalam pelayanan publik menjadi lebih komplek. Pemerintah tiap daerah pun saling berlomba menciptakan inovasi dan pembaruan sebagai bentuk perubahan mengikuti zaman dan keinginan masyarakat. Selain itu, pelayanan yang diberikan pun diharapkan bisa menjawab semua keinginan masyarakat berdasarkan kebutuhan mereka serta mempermudah segala prosesnya. Sehingga sering ditemukan ide-ide menarik dari berbagai daerah terkait pelayanan publik dan mendapat apresiasi yang luar biasa baik dari pemerintah pusat maupun masyarakat yang merasakan manfaatnya.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara wajib menyediakan pelayanan umum yang layak bagi rakyatnya sebagai upaya menyejahterakan rakyat. Aparatur negara wajib memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan memenuhi hak-hak masyarakat sebagai warga sipil. pelayanan yang optimal dan berkualitas tentu akan meningkatkan citra pemerintah dan memperbaiki keberlangsungan penyelenggaraan negara. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa:

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.”

Pemerintah pusat maupun daerah perlu sistem yang bisa diintegrasikan, cepat tanggap dan nyata dalam memberi solusi sebagai wujud tanggung jawab terhadap pemerintahan. Hal itu menjadi dasar dari Kementerian Sosial dalam upayanya mewujudkan suatu sistem pelayanan sosial dan mengenali kebutuhan masyarakat serta sebagai salah satu perwujudan dari Nawa Cita poin ke tiga yang berbunyi “Membangun Indonesia dari

pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan” serta di poin lima yang secara garis besar yaitu mengupayakan peningkatan kualitas hidup manusia melalui peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan. Maka dari itu Kementerian Sosial melalui Direktorat Jenderal Pemberdayaan Sosial mengembangkan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu atau selanjutnya akan disebut SLRT untuk perlindungan dan peningkatan kualitas layanan perlindungan sosial yang komprehensif dan integratif. Sistem Pelayanan dan Rujukan Terpadu ini dituangkan dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 Tentang SLRT untuk Penanganan Fakir Miskin dan Keluarga Tidak Mampu.

SLRT merupakan suatu inovasi pelayanan yang mana berfungsi untuk membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan miskin untuk bisa dihubungkan dengan program perlindungan sosial yang pemerintah pusat serta daerah selenggarakan. SLRT juga sebagai bantuan untuk mengidentifikasi keluhan masyarakat miskin, melakukan rujukan dan memantau penanganan keluhan untuk memastikan bahwa keluhan tersebut bisa dicover dengan baik. SLRT memiliki empat fungsi utama yaitu: integras layanan dan informasi; identifikasi keluhan, rujukan, dan penanganan keluhan; pencatatan kepesertaan dan kebutuhan program dan pendataan secara dinamis dan berkala Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (DT-PPFM). SLRT diharapkan mampu memperkuat jaringan kerja antara pusat dan daerah melalui Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) atau unit-unit pelayanan sosial yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan daerah.

Sejak dibentuknya SLRT, terdapat sebuah daerah yang begitu semangat mengembangkan sistem ini yaitu Kabupaten Trenggalek. Inovasi dalam sektor publik dianggap sangat penting dilakukan untuk memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat (Eprilianto, dkk. 2019). Sehingga pada tahun 2016, Bupati dan Wakil Bupati Trenggalek GERTAK bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang mana masyarakat mau sadar bahwa ternyata di bawah masih ada orang atau keluarga yang lebih membutuhkan bantuan, serta menyadari ada yang lebih berhak menerima apa yang telah diterimanya. Sehingga GERTAK diharapkan dapat meminimalkan terjadinya *exclusion error* (warga miskin belum

terdata) dan *inclusion error* (yang terdata bukan warga miskin). Pelayanan GERTAK akan diintegrasikan dengan data dari Badan Pusat Statistik dan Dinas Sosial Kabupaten Trenggalek. Selain itu, pelayanan ini juga terhubung dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) seluruh Kabupaten Trenggalek sehingga diharapkan semua perangkat kerja di Kabupaten Trenggalek bisa berkontribusi dalam penanganan masyarakat miskin dan rentan miskin.

Pelayanan yang diberikan oleh GERTAK ini pun bervariasi, umumnya pelayanan umum yang berkaitan dengan bantuan dana. Pelayanan di Posko GERTAK dibuka dari hari Senin hingga Jumat dengan jam kerja yang sama dengan instansi pemerintah lainnya. Pelayanan yang bisa ditangani meliputi bantuan keringanan biaya kesehatan, pendidikan, hingga bedah rumah untuk masyarakat yang rumahnya belum layak huni. Masyarakat yang melapor harus memenuhi persyaratan seperti surat keterangan dari desa, formulir yang telah disediakan di Posko GERTAK dan fotokopi Kartu Keluarga. Syarat yang diberikan sama untuk semua pelayanan kecuali pengaduan bedah rumah yang mengharuskan adanya slip PBB dan surat tanah. GERTAK akan menampung semua keluhan dan akan mencocokkan dengan data yang sudah ada, lalu selanjutnya akan diteruskan di instansi terkait untuk eksekusi. Pelayanan yang diberikan di Posko GERTAK ini pun bervariasi, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Lusi, selaku staff dari Posko GERTAK berikut:

“Di GERTAK ini sendiri banyak hal yang biasanya kami tangani. Kebanyakan itu permintaan keringanan biaya rumah sakit, lalu santunan dan juga bedah rumah. Kalau di kesehatan pernah ada bantuan pembayaran premi BPJS untuk warga kurang mampu. Kemarin kami juga sudah bekerja sama dengan beberapa sekolah di Trenggalek untuk pemberian beasiswa. Untuk bedah rumah atau bantuan di area kecamatan, kami memiliki tim sendiri yang disebut Pasukan Pink. Nanti setelah proses administrasinya tuntas maka data pemohon akan di proses, misalnya jika mengajukan tentang bedah rumah maka kami akan koordinasi dengan Baznas, lalu untuk validasi data maka kita perlu survey ke lokasi dan apabila dalam keadaan *urgent* disitulah Pasukan Pink ini beraksi.”

Zeithaml dkk (1990) dalam Muazansyah (2018) mengatakan, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada penilaian kemampuan pemberi atau penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan secara konsisten. Pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Sejak awal berdiri, GERTAK mendapatkan penghargaan mulai dengan diraihnya Piala Emas Good Practice Awards - Otonomi Awards (OA) 2018 Jatim yang diselenggarakan Jawa Pos Institute of Pro Otonomi (JPIP) dan Pemprov Jatim atas kinerja pemerintah kabupaten/kota di Jawa Timur. GERTAK bersaing dengan 40 kandidat inovasi lain yang memiliki program kerja sejalan dengan tema OA Tahun 2018 ini Ayo Inklusif. Kemudian penghargaan Wow Service Excellent dari Mark Plus pada awal tahun 2017, serta berbagai kunjungan dan studi banding dari kabupaten lain yang ingin belajar dari penyelenggaraan GERTAK di Kabupaten Trenggalek. Dengan sederet penghargaan berikut, bisa dikatakan jika sejak awal berdiri pelayanan GERTAK kurang lebih sudah memenuhi ekspektasi dari pemerintah dan masyarakat Kabupaten Trenggalek.

Sebaik-baiknya sebuah pelayanan tentu terdapat beberapa kekurangan. Pelayanan GERTAK ini juga memiliki beberapa kekurangan seperti kurangnya sosialisasi, hal ini seperti yang diutarakan oleh Bapak Jurinto sebagai berikut:

“Saya pernah mbak melaporkan tetangga saya ada yang pengen bedah rumah, katanya bisa. Tetapi saya kan baru pertama kali jadi saya nanya-nanya dulu persyaratannya apa. Alangkah baiknya kalau ada sosialisasi atau mungkin info sehingga bagi yang rumahnya jauh tidak bolak-balik.”

Dengan demikian, pelayanan GERTAK di Kabupaten Trenggalek ini menjadi salah satu pelayanan kesejahteraan masyarakat yang terealisasi dan menjadi salah satu inovasi yang patut dibanggakan oleh Pemerintah Kabupaten Trenggalek atas keberhasilannya, dibuktikan dengan diraihnya berbagai penghargaan dibidang inovasi pelayanan. Sehingga,, diperlukan sebuah pengukuran dan studi untuk membuktikan secara langsung tingkat efektifan pelayanan GERTAK yang

berlangsung sejak 2016 hingga 2019 ini, agar bisa menjadi evaluasi dan penilaian performa dari pelayanan GERTAK.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kemudian, fokus penelitian ini adalah dengan menggunakan teori Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental*. dan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner (angket) dan observasi. Sedangkan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK) di Kabupaten Trenggalek yang telah dijelaskan, untuk mengukur efektivitas dari pelayanan tersebut menggunakan teori dari Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, yang mana terdapat 9 (sembilan) indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator persyaratan mendapatkan persentase 83,9% dan masuk di kelas interval 81,00%-100% berarti indikator persyaratan dinyatakan Sangat Efektif. Beberapa masyarakat berpendapat jika persyaratan di pelayanan GERTAK sudah bagus dan ringkas. Tetapi masih ada beberapa masyarakat yang mengemukakan kekurangan dari persyaratan di GERTAK seperti tentang surat pengantar dari kepala desa yang mana sering mengalami kekeliruan di kolom keperluan mengajukan keluhan di pelayanan GERTAK, sehingga sedikit menghambat waktu pelayanan karena perlu kembali ke kantor desa. Hal ini dikarenakan masih minimnya sosialisasi terkait persyaratan untuk pengajuan keluhan di GERTAK.

2. Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan indikator prosedur pelayanan mendapatkan persentase 80,6% dan masuk di kelas interval 61,00%-80,99% berarti masuk dalam kategori Efektif. Beberapa masyarakat menyatakan jika seluruh aspek di indikator prosedur pelayanan sudah sangat mudah dan informatif. Sebagian lagi menyatakan jika prosedur pelayanan di GERTAK sudah sesuai dengan SOP pelayanan yang baik. Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih menilai terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti papan informasi nomor antrian

yang diperjelas, selain itu prosedur pelayanan GERTAK lebih diperjelas dengan diadakan sosialisasi.

3. Waktu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan indikator waktu pelayanan mendapatkan persentase 78,9% dan masuk di kelas interval 61,00%-80,99% berarti indikator waktu pelayanan dinyatakan Efektif. Beberapa masyarakat berpendapat jika waktu pelayanan di GERTAK sudah bagus dan tepat. Selain itu, beberapa masyarakat lainnya berpendapat jika waktu pelayanan untuk setiap keluhan sama rata. Meskipun semua aspek dianggap sudah baik, masih ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan waktu pelayanan di GERTAK, seperti kadang molor setelah jam istirahat. Namun, dalam pelayanan GERTAK ini terdapat sebuah keistimewaan yang jarang ditemukan di tempat pelayanan lain yang mana untuk hari Senin, pelayanan akan buka meskipun jam istirahat pada umumnya berlangsung, sehingga pada hari senin semua keluhan akan diproses sampai jam tutup kerja tanpa istirahat sama sekali.

4. Produk Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan indikator produk pelayanan mendapatkan persentase 81,7% dan masuk di kelas interval 81,00%-100% berarti indikator produk pelayanan dinyatakan Sangat Efektif. Beberapa masyarakat berpendapat jika produk pelayanan di GERTAK sangat sesuai dengan tujuan GERTAK. Masyarakat juga ada yang berpendapat jika keluhan di semua pelayanan di GERTAK mendapatkan perlakuan yang sama. Meskipun demikian ada beberapa pendapat dari masyarakat tentang kekurangan indikator ini seperti kurangnya transparansi pelayanan sehingga apabila transparansi pelayanan ini ditingkatkan, masyarakat bisa lebih mengetahui apa saja yang bisa dilayani di pelayanan GERTAK.

5. Pengelolaan Pengaduan

Hasil penelitian menunjukkan indikator pengelolaan pengaduan mendapatkan persentase 72,1% dan masuk di kelas interval 61,00%-80,99% berarti indikator pengelolaan pengaduan pelayanan dinyatakan Efektif. Beberapa masyarakat berpendapat jika pengelolaan pengaduan di GERTAK bagus dan tepat. Selain itu, ada yang berpendapat jika akan lebih mudah untuk melaporkan keluhan pelayanan langsung kepada petugas yang tersedia. Selain itu, masih ada beberapa masyarakat yang mengemukakan bahwa *website* pengaduan lebih baik diperbarui dan diganti dengan sosial media yang bisa dijangkau semua masyarakat. Meskipun demikian, dengan rekam jejak

pelayanan yang baik, masyarakat jarang melakukan pengaduan terkait pelayanan di GERTAK.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan indikator pengelolaan pengaduan mendapatkan persentase 77,9% dan masuk di kelas interval 61,00%-80,99% berarti indikator kompetensi pelaksana dinyatakan Efektif. Beberapa masyarakat selaku responden mengatakan jika kompetensi pelaksana di pelayanan GERTAK ini bagus, lebih jelasnya pelaksana mampu memahami keluhan pelanggan, pelaksana mampu mengoperasikan peralatan yang menunjang pelayanan, dan petugas mampu menjelaskan pelayanan kepada pelanggan terutama yang baru pertama kali datang. Hanya saja, beberapa masyarakat mengatakan sosialisasi kepada masyarakat yang masih perlu peningkatan sehingga pelayanan GERTAK ini bisa lebih dikenal masyarakat dan keberadaannya bisa lebih bermanfaat lagi.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan indikator perilaku pelaksana mendapatkan persentase 82,7% dan masuk di kelas interval 81,00%-100% berarti indikator perilaku pelaksana dinyatakan Sangat Efektif. Terdapat beberapa pendapat dari masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini seperti seluruh aspek perilaku pelaksana baik dan efektif meliputi pelaksana memiliki empati yang tinggi terhadap setiap keluhan pelanggan, petugas memiliki sikap mengayomi dan ramah selama proses pelayanan. Selain itu, petugas juga tegas dalam menerapkan SOP dan juga jujur selama proses pelayanan. Namun, ada beberapa responden yang mengemukakan terkadang petugas sedikit kurang bersahabat. Akan tetapi, dari semua hal tersebut bisa disimpulkan jika perilaku pelaksana pelayanan GERTAK ini baik dan efektif.

8. Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan indikator sarana dan prasarana mendapatkan persentase 84,4% dan masuk di kelas interval 81,00%-100% berarti indikator sarana dan prasarana dinyatakan Sangat Efektif. Dari pendapat responden yang dihimpun, sebagian mengatakan jika sarana dan prasarana di pelayanan GERTAK ini sudah memadai dan baik, mulai dari fasilitas pelayanan hingga ketersediaan listrik dan lahan parkir yang cukup mengakomodir kebutuhan selama pelayanan. Meskipun demikian, beberapa responden juga berpendapat jika beberapa sarana dan prasarana perlu ditingkatkan kebersihan dan kualitasnya agar kenyamanan selama pelayanan bisa

terus terjaga. Indikator sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi dibanding dengan indikator yang lain sehingga bisa disimpulkan jika sarana dan prasarana di pelayanan GERTAK sangat efektif dan memuaskan.

9. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Hasil Penelitian menunjukkan indikator jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan mendapatkan persentase 82,2% dan masuk di kelas interval 81,00%-100% berarti indikator jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dinyatakan Sangat Efektif. Adapun pendapat dari para responden sebagian menyatakan jika keamanan dan keselamatan pelayanan GERTAK sudah bagus dan efektif. Masyarakat sangat percaya dengan keamanan data, kerahasiaan data, dan juga keselamatan dari data yang telah digunakan selama proses pelayanan. Selain itu, terdapat beberapa masyarakat selaku responden yang berpendapat jika keberadaan keamanan di lokasi pelayanan perlu ditingkatkan, yaitu dengan pendisiplinan petugas keamanan agar rasa aman selama berada di lokasi semakin tinggi.

Tabel 1

Hasil Penilaian Tiap Indikator Efektivitas Pelayanan Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan di Kabupaten Trenggalek

No	Indikator	Persentase Total	Kategori
1.	Persyaratan	83,9%	Sangat Efektif
2.	Prosedur Pelayanan	80,6%	Efektif
3.	Waktu Pelayanan	78,9%	Efektif
4.	Produk Pelayanan	81,7%	Sangat Efektif
5.	Pengelolaan Pengaduan	72,1%	Efektif
6.	Kompetensi Pelaksana	77,9%	Efektif
7.	Perilaku Pelaksana	82,7%	Sangat Efektif
8.	Sarana dan Prasarana	84,4%	Sangat Efektif
9.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	82,2%	Sangat Efektif

Sumber: Data Primer yang Telah Diolah Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 1 tentang Hasil Penilaian Tiap Indikator Efektivitas Pelayanan GERTAK di Kabupaten Trenggalek, bisa dijelaskan bahwa hasil tertinggi diperoleh indikator Sarana dan Prasarana dengan persentase 84,4% dan hasil terendah diperoleh indikator Pengelolaan Pengaduan dengan persentase 72,1%. Dari 9

indikator yang dinilai, semuanya berada di kategori efektif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dari teori Peraturan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 berupa 9 indikator yang menjadi penilaian efektivitas pelayanan GERTAK Kabupaten Trenggalek, efektivitas indikator sarana dan prasarana di pelayanan tersebut tertinggi dan paling efektif. Sedangkan efektivitas indikator pengelolaan pengaduan pelayanan terendah dan perlu diperbaiki lagi. Meskipun memiliki beberapa kekurangan, tetapi berdasarkan penghitungan skor secara menyeluruh, persentase efektivitas pelayanan GERTAK di Kabupaten Trenggalek mendapatkan nilai persentase 80,7%, sehingga bisa dinyatakan jika pelaksanaan pelayanan Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK) di Kabupaten Trenggalek berjalan Efektif.

Saran

Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan, secara keseluruhan pelaksanaan Pelayanan GERTAK di Kabupaten Trenggalek, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu digiatkan lagi sosialisasi terutama untuk daerah luar Kecamatan Trenggalek. Karena dengan sosialisasi yang baik, tentu akan mendapatkan hasil yang maksimal dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat utamanya masyarakat miskin atau rentan miskin.
2. Selain itu, peneliti menyarankan untuk dibuatkannya papan atau banner besar yang berisi skema pelayanan GERTAK mulai dari persyaratan hingga prosedur sehingga masyarakat bisa lebih mudah untuk mengetahui informasi sebelum mengajukan laporan.
3. Untuk sarana dan prasarana alangkah baiknya apabila AC di ruangan bisa ditambah karena ketika pelapor sedang di jam padat, ruangan bisa lebih sejuk dan tidak sumpek.
4. Untuk kondisi kamar mandi diharapkan untuk lebih sering di periksa dan peralatan kamar mandi didalamnya diganti secara berkala.
5. Selain itu, petunjuk pengambilan nomor antrian untuk lebih diperjelas sehingga kejadian masyarakat lupa mengambil nomor antrian bisa diminimalisir.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan setulusnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi terhadap penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA;
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP.,M.AP., selaku dosen pembimbing;
3. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP., selaku dosen penguji;
4. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP.,M.AP., selaku dosen penguji sekaligus pembimbing penulisan jurnal ini;
5. Dan pihak-pihak lain yang telah berkontribusi dan membantu peneliti selama proses penyusunan penelitian sehingga jurnal ini bisa terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Fina. 2018. *Efektivitas Operasionalisasi Bus Sekolah Rute Selatan Oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Gresik*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bappeda Litbang Kabupaten Trenggalek, *Struktur Organisasi dan Tugas Pokok Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Trenggalek* (online), (<http://bappedalitbang.trenggalekkab.go.id>) Diakses 2 Februari 2020
- Detik News. *Atasi Kemiskinan, Program Gertak Raih Penghargaan* (online), (<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3563209/atasi-kemiskinan-program-gertak-trenggalek-raih-penghargaan>) diakses Oktober 2019
- Eprilianto, Deby Febriyan, Yuyun Eka Kartika Sari, & Boni Saputra. 2019. Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *Jurnal Of Public Service Inovations*. Vol. 4 (1). DOI: <http://dx.doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/6447>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Ahmad Nazrul Hakimi & Borhan, Muhamad & Zakaria, Nur & Zainal, Siti. (2019). *Effectiveness of Commuter Rail Service Toward Passenger's Satisfaction: a Case Study from Kuala Lumpur*,

Malaysia. International Journal of Engineering and Technology. 8. 50-55.

Kesuma, Wahyu Dewi. 2019 *Manajemen Strategi Program Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (Gertak) Sebagai Upaya Penanggulangan Kemiskinan Di Kabupaten Trenggalek*. Surabaya: Jurnal Administrasi Publik FISH Unesa

Muazansyah, Imam & Irsyad Sudirman. 2019. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Of Public Sector Innoveation* Vol. 3 (2) DOI: [10.26740/jpsi.v3n2.p75-83](https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p75-83). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4848>

Oktariyanda, Trena Aktiva & Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. University Press

Pemerintah Daerah Kabupaten Trenggalek, *Peta Wilayah Kabupaten Trenggalek (online)*, (<http://trenggalekkab.go.id>), Diakses 2 Februari 2020

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.