

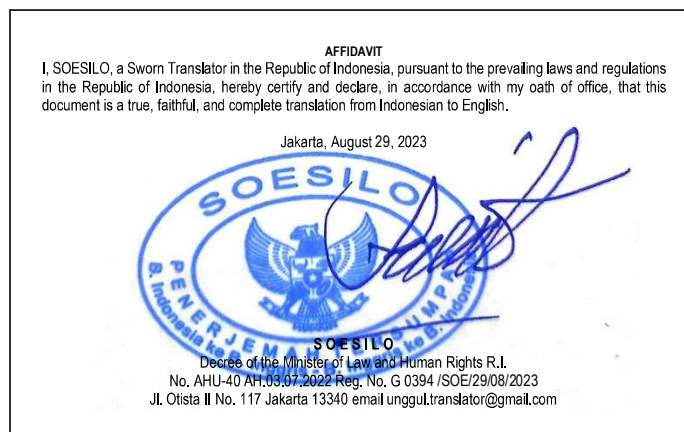
## ABSTRACT

Ibnu Quainy Mizanullah, Communication Science Study Program, Faculty of Social, Political and Computer Sciences. Djuanda University Bogor 2023. Service Quality on the Direct Cash Assistance Program (BLT) in Waru Jaya Parung Village, Bogor Regency. Advisor I Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si., Advisor II Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P.

The Direct Cash Assistance Program (BLT) is one of the national programs administered by the village administration on behalf of the Indonesian government and intended for the poor. Regarding the service process, it is the complete responsibility of the village government to establish the criteria for identifying recipients of the Direct Cash Assistance Program (BLT). However, in reality, the attainment of the intended objectives is not yet optimal due to the presence of socio-economic factors that contribute to a lack of diversity. Consequently, the identification of BLT recipients becomes challenging, particularly when operating with limited financial resources. It must therefore provide outstanding service quality in its offerings. The aim of the study is to investigate and further assess the quality of service provided in Waru Jaya Parung Village, Bogor Regency, with regard to the allocation of BLT funds.

A quantitative approach combined with a descriptive method was employed in this study. Based on the findings of this study, the distribution of BLT funds in Waru Jaya Parung Village, Bogor Regency, has an average final score of 3.75 with good criteria. The dimensions with the highest ratings are tangible and empathy with an average score of 3.79 based on good criteria, and the dimension with the lowest rating is reliability with an average score of 3.66 based on good criteria.

Keywords: Direct Cash Assistance; Service quality; and Village Government.



## ABSTRAK

Ibnu Quainy Mizanullah, Program Studi Sains Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik Dan Ilmu Komputer. Universitas Djuanda Bogor 2023. Kualitas pelayanan dalam Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor. Pembimbing I Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si., Pembimbing II Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P.

Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) merupakan salah satu program nasional pemerintah Indonesia yang dikelola oleh pemerintahan desa untuk diberikan pada masyarakat yang tidak mampu. Adapun dalam proses pelayanannya pemerintah desa bertanggung jawab penuh atas penentuan kriteria penerima BLT yang telah ditentukan walaupun pada kenyataannya ketercapaian tepat sasaran masih belum optimal dikarenakan adanya kesetaraan dalam factor social ekonomi yang cenderung sama sehingga terdapat kesulitan dalam penentuan penerima BLT dengan adanya keterbatasan anggaran. Oleh karena itu, dalam pelayanannya haruslah melaksanakan kualitas pelayanan yang prima. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis lebih lanjut terkait dengan kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam penyaluran dana BLT di Desa Waru Jaya Parung Kabupaten Bogor mempunyai nilai akhir rata-rata 3,75 dengan kriteria baik. Adapun penilaian tertinggi terdapat pada dimensi tangible dan emphaty dengan skor nilai rata-rata 3,79 kriteria nilai baik dan dimensi dengan penilaian terendah terdapat pada dimensi *reliability* dengan skor nilai rata-rata 3,66 kriteria nilai baik.

Kata Kunci : Bantuan Langsung Tunai; Kualitas Pelayanan; dan Pemerintah Desa.