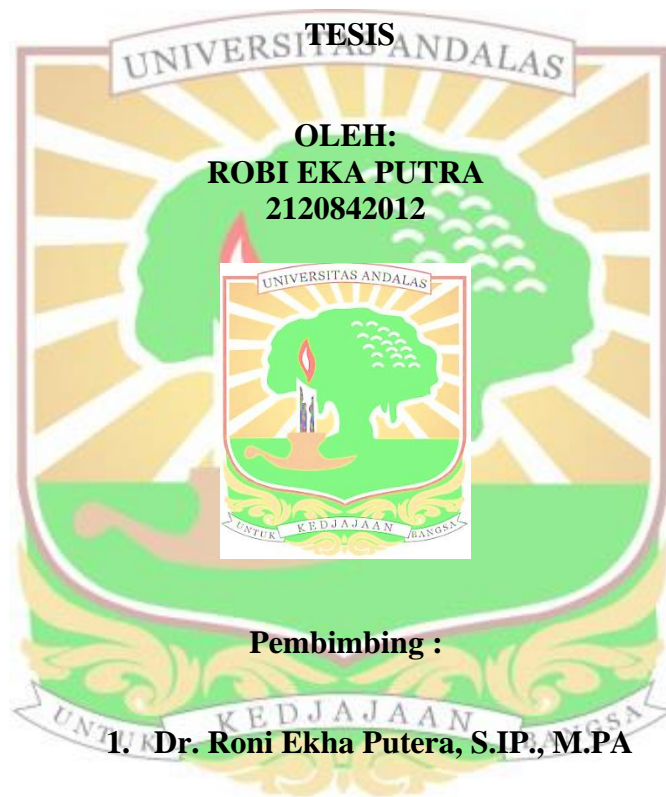


**EFEKTIVITAS BRILINK SEBAGAI PROGRAM KEBIJAKAN INKLUSI
KEUANGAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT *UNBANKABLE* DI
SUMATERA BARAT**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Magister
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Andalas*



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Robi Eka Putra, 2120842012, Efektivitas BRILink sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan dalam Pelayanan Masyarakat *Unbankable* di Sumatera Barat. Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA, dan Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. Tesis ini terdiri dari 156 halaman dengan referensi 16 buku, 8 artikel jurnal, 2 peraturan perundang-undangan, dan 3 website.

Sebagai salah satu Provinsi di Indonesia, Sumatera Barat telah memulai Layanan BRILink dari tahun 2015 sampai dengan saat ini, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh Agen BRILink dalam melaksanakan tugasnya sebagai Agen BRILink yang merupakan perpanjangan tangan pemerintah dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas BRILink sebagai kebijakan inklusi keuangan dalam pelayanan masyarakat *unbankable* di Sumatera Barat. Penelitian ini dianalisis menggunakan teori Richard M. Steers yang terdiri dari lima dimensi yang paling menonjol dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu keluwesan, produktifitas, kepuasan kerja, kemampuan ber laba, dan pertumbuhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRILink Regional Office Padang cukup efektif dalam menjalankan tugas inklusi keuangan di Sumatera Barat terlihat dari mayoritas dimensi yang telah terpenuhi. Namun terdapat 1 (satu) dimensi yang menjadi perbaikan kedepan yaitu dimensi produktifitas yang ditunjukkan dari belum tercapainya target yang diberikan oleh Kantor Pusat Tahun 2022 serta masih kecilnya peningkatan inklusi keuangan di Sumatera Barat pada tahun 2022 dibawah rata-rata Nasional. Selanjutnya perlu diperhatikan juga dimensi kepuasan kerja khusus Agen BRILink yang masih merasa terganggu dengan kebijakan penambahan Agen yang cenderung berdekatan. Untuk dimensi keluwesan, kemampuan ber laba, dan pertumbuhan, BRILink Regional Office Padang telah menunjukkan hasil yang optimal disetiap dimensi, bahkan BRILink Regional Office Padang menunjukkan peran positif dimasing-masing dimensi tadi dengan menunjukkan inisiatif lokal ketika terdapat permasalahan yang terjadi di Agen BRILink secara mandiri. Kelebihan teori Steers ini dapat dengan lengkap menganalisis dimensi yang berpengaruh terhadap efektivitas BRILink Regional Padang sebagai organisasi, namun untuk lebih komprehensif perlu bantuan penambahan dimensi dari teori lain yang berkaitan dengan penilaian pihak luar organisasi terkait efektivitas organisasi yang bergerak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum.

Kata Kunci: Efektivitas, BRILink, Kebijakan, Inklusi Keuangan

ABSTRACT

Robi Eka Putra, 2120842012, BRILink Effectiveness as a Financial Inclusion Policy Program in *Unbankable* Community Services in West Sumatra. Master of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA, and Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. This thesis consists of 126 pages with references to 16 books, 8 journal articles, 2 laws and regulations, and 3 websites.

As one of the Provinces in Indonesia, West Sumatra has started the BRILink Service from 2015 until now, but there are still some problems experienced by BRILink Agents in carrying out their duties as BRILink Agents which are an extension of the government in providing banking services to the public. Therefore, this study aims to analyze the effectiveness of BRILink as a financial inclusion policy in serving unbankable people in West Sumatra. This study was analyzed using Richard M. Steers' theory which consists of the five most prominent dimensions in measuring organizational effectiveness, namely flexibility, productivity, job satisfaction, profit capability, and growth.

The results of the study show that BRILink Regional Office Padang is quite effective in carrying out financial inclusion tasks in West Sumatra as seen from the majority of the dimensions that have been fulfilled. However, there is 1 (one) dimension that will be an improvement going forward, namely the productivity dimension as shown by the target set by the Head Office for 2022 that has not been achieved and the small increase in financial inclusion in West Sumatra in 2022 below the national average. Furthermore, it is also necessary to pay attention to the dimensions of job satisfaction specifically for BRILink Agents who still feel disturbed by the policy of adding Agents who tend to be close together. For the dimensions of flexibility, profitability, and growth, BRILink Regional Office Padang has shown optimal results in every dimension, even BRILink Regional Office Padang has shown a positive role in each of these dimensions by showing local initiatives when there are problems that occur at BRILink Agents independently. The advantage of this Steers theory is that it can completely analyze the dimensions that influence the effectiveness of the Padang Regional BRILink as an organization, but to be more comprehensive it needs additional dimensions from other theories related to outsiders' assessments of the organization regarding the effectiveness of organizations engaged in providing services to the general public.

Keywords: Effectiveness, BRILink, Policy, Financial Inclusion