
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAKSANAAN BANTUAN SOSIAL BERUPA SEMBILAN BAHAN POKOK DALAM RANGKA PENANGANAN DAMPAK CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) (STUDI PENDISTRIBUSIAN BANTUAN SOSIAL DI KELURAHAN MANGUNHARJO KOTA PROBOLINGGO)

Oleh

Desi Dwi Andriyani¹, Veronica Sri Astuti N², Bernadeta Nefo E W³

^{1,2}Universitas Panca Marga Probolinggo

³Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: [1dandriyani681@gmail.com](mailto:dandriyani681@gmail.com)

Abstrak

Semua lapisan masyarakat merasakan dampak dari Covid-19 ini, seperti pengusaha, pegawai, pekerja pabrik, sopir taksi, sopir bus, sopir truk, kernet, pengemudi ojek, petugas parkir, para pengrajin, pedagang kecil, pelaku usaha mikro, dan masih banyak lagi. Dengan banyaknya lapisan masyarakat yang terdampak pandemi ini maka pemerintah membuat beberapa kebijakan: yang pertama, kebijakan mengenai penerima manfaat dari Program Keluarga Harapan. Kedua, bantuan sosial berupa sembako, bantuan khusus bahan pokok sembako dari pemerintah pusat ini untuk masyarakat. Ketiga, kartu prakerja, Keempat, pembebasan tarif listrik 450 VA dan diskon tarif listrik untuk 900 VA untuk pengguna subsidi. Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif Lokasi ini dipilih karena Kelurahan Mangunharjo memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kota Probolinggo, sehingga memudahkan peneliti untuk menyebar kuesioner. Kelurahan Mangunharjo beralamat di Jl. WR. Supratman 129, Kota Probolinggo. Sampel pada penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden yang telah menggunakan pelayanan pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo. Hasil Penelitian ini yaitu Masyarakat Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo puas atas pelaksanaan bantuan sosial berupa sembilan bahan pokok dalam rangka penanganan dampak *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19).

Kata Kunci: Bantuan Sosial, Covid 19 dan Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) adalah virus yang dapat menyebabkan gangguan pada sistem pernapasan manusia. Virus ini masih berhubungan dengan SARS dan MERS yang sempat merebak beberapa tahun lalu di Spanyol. Bahaya dari Covid-19 bisa menyebabkan kematian, bahkan seseorang yang pernah terinfeksi dan sudah dinyatakan sembuh akan tetap mengalami kerusakan permanen pada paru-paru dan antibodinya. Virus ini ditularkan oleh hewan dan mampu menginfeksi dari satu spesies ke spesies lainnya, termasuk juga manusia. Berasal dari salah satu kota di China yaitu Wuhan provinsi Hubei dan

muncul pada Desember 2019 (Cni.net.id, 2020).

Banyak masyarakat yang merasakan dampak dari adanya Covid-19 oleh karena itu, pemerintah diharapkan membuat kebijakan yang sesuai dengan kondisi saat ini. Kebijakan dapat didefinisikan sebagai sebuah rencana program, peraturan, aksi oleh para aktor-aktor untuk mengambil keputusan yang dapat menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi (Iskandar, 2012). Dengan menyebarnya virus pemerintah dihadapkan pada pembentukan kebijakan yang sulit, selain untuk penanganan kasus Covid-19 pemerintah diharapkan membuat dan mengambil keputusan yang terbaik sehingga

dapat tercipta keputusan yang tepat untuk mencegah penularan virus dan juga dampak dari munculnya virus. Selain aspek kesehatan, kebijakan ini memberikan pengaruh pada aspek sosial dan ekonomi (Trinita, dkk, 2020).

Semua lapisan masyarakat merasakan dampak dari Covid-19 ini, seperti pengusaha, pegawai, pekerja pabrik, sopir taksi, sopir bus, sopir truk, kernet, pengemudi ojek, petugas parkir, para pengrajin, pedagang kecil, pelaku usaha mikro, dan masih banyak lagi. Dengan banyaknya lapisan masyarakat yang terdampak pandemi ini maka pemerintah membuat beberapa kebijakan: yang pertama, kebijakan mengenai penerima manfaat dari Program Keluarga Harapan. Kedua, bantuan sosial berupa sembako, bantuan khusus bahan pokok sembako dari pemerintah pusat ini untuk masyarakat. Ketiga, kartu prakerja, Keempat, pembebasan tarif listrik 450 VA dan diskon tarif listrik untuk 900 VA untuk pengguna subsidi (Setkab.go.id, 2020).

Dari beberapa kebijakan tersebut yang dibutuhkan masyarakat adalah bantuan sosial, yang mana menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai, bantuan sosial adalah bantuan berupa uang, barang, atau jasa kepada seseorang, keluarga, kelompok atau masyarakat miskin, tidak mampu, dan/atau rentan terhadap risiko sosial. Bantuan Sosial yang diberikan dalam rangka program penanggulangan kemiskinan yang meliputi perlindungan sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial, dan pelayanan dasar.

Salah satu bentuk bantuan sosial adalah bantuan berupa sembilan bahan pokok atau yang sering disebut (SEMBAKO). Istilah sembako ini akrab di kalangan masyarakat. Sembako dianggap sebagai bahan-bahan dasar pemenuhan kebutuhan pangan masyarakat. Paket sembako diberikan kepada kalangan yang membutuhkan. Sembako diatur dalam

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 115/MPP/Kep/2/1998 tanggal 27 Februari 1998. Sembako biasanya berisi beras, gula pasir, sayur-sayuran dan buah-buahan, daging (sapi, ayam, ikan), minyak goreng, susu, telur ayam, minyak tanah/gas elpiji dan garam beryodium atau bernatrium.

Di Kota Probolinggo juga terdapat bantuan sosial yang mana sesuai dengan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 54 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Bantuan Sosial Berupa Sembilan Bahan Pokok Dalam Rangka Penanganan Dampak *Corona Virus Disease* 2019. Dalam perwali ini dijelaskan bahwasanya pelaksana bantuan sosial dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak sebagai pelaksana pengadaan bantuan sosial sembako, menetapkan jenis barang sembako dan menetapkan penyediaan barang dalam sembako bagi masyarakat yang terdampak. Pelaksana kedua yaitu Kecamatan sebagai penyedia data penerima bantuan sosial sembako, bertanggungjawab terhadap verifikasi, validasi dan akurasi penerima data penerima bantuan, sebagai coordinator pendistribusian bantuan sosial, dan menyiapkan petugas/sumber daya manusia dalam pelaksanaan pemberian sembako. Pelaksana ketiga yaitu Kelurahan sebagai penyedia tempat untuk menampung sementara bantuan sosial, sebagai pelaksana pendistribusian dan menyiapkan petugas/sumber daya manusia dalam membantu pelaksanaan pemberian sembako. Jumlah dan nilai sembako yang ditetapkan per paket sebesar Rp. 150.000,- per kepala keluarga dengan di bagi menjadi 3 tahapan, dan masing-masing tahapan sebanyak 40.000 paket sembako. Jenis barang bantuan sosial berupa sembako ini adalah beras 10 kg, mie instan 20 biji, gula 1 kg dan minyak goreng 1liter dan barang yang diterima bisa dirubah atas ijin Walikota Probolinggo.

Paket sembako di distribusikan pada 29 kelurahan yang ada di Kota Probolinggo. Salah satu kelurahan yang mengadakan penyaluran bantuan sembako adalah Kelurahan Mangunharjo. Bantuan didistribusikan kepada 3.644 kepala keluarga dari jumlah total 6.558 keluarga di Kelurahan Mangunharjo. Data penerima tersebut sesuai dengan data dari Dinas Sosial Kota Probolinggo.

Masyarakat Kelurahan Mangunharjo mendapatkan bantuan sembako berupa beras 10 kg, mie instan 20 biji, gula 1 kg dan minyak goreng 1 liter. Distribusi dilaksanakan selama dua hari, dimulai Selasa dan Rabu. Per hari dibagi menjadi 3 sesi atau gelombang, pada pukul 07.00-09.00 lalu pukul 09.30-11.30 dilanjutkan pukul 13.00-16.00. Dengan adanya pendistribusian bantuan sosial masyarakat Kelurahan Mangunharjo menyambut dengan penuh antusias adanya bantuan sosial berupa sembako. Bantuan tersebut membuat jumlah pengeluaran terminimalisir. Namun, bantuan sosial yang diberikan pemerintah apakah telah sesuai dengan harapan masyarakat baik dari segi pelaksanaan, kualitas, maupun pencapaian hasil yang diperoleh.

Dengan adanya bantuan sosial tersebut terdapat rasa kepuasan dari masyarakat Kelurahan Mangunharjo. Kepuasan adalah rasa senang ataupun kekecewaan seseorang jika harapan dan kenyataan sesuai atau tidaknya dengan keinginan (Kotler dan ketler dalam Januar, 2016). Berdasarkan pengertian tersebut tentu saja dalam pelaksanaan bantuan sosial sembako ini ada rasa puas atau tidak di masyarakat. Dengan begitu perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahuinya, sehingga dapat meningkatkan kembali tingkat pelayanan dalam pendistribusian bantuan sosial yang akan dilakukan selanjutnya.

Berdasarkan penjabaran diatas, peneliti ingin melakukan penelitian secara lebih lanjut mengenai kepuasan masyarakat atas pelaksanaan bantuan sosial Sembilan bahan pokok di Kota Probolinggo. Peneliti

menyusun hasil penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelaksanaan Bantuan Sosial Berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) (Studi Pendistribusian Bantuan Sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo)”.

LANDASAN TEORI

1. Kebijakan

Kebijakan ini diartikan sebagai rencana aksi pejabat publik untuk mencapai tujuan yang lebih luas yang berdampak signifikan terhadap kehidupan warga negara (Post dan Handoyo, 2012).

2. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah seperangkat tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam rangka mencapai tujuan tertentu dalam kehidupan manusia.

3. Pelayanan Publik

Menurut UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Bantuan Sosial

Bantuan sosial adalah pemberian bantuan dalam bentuk uang atau uang tunai oleh pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat dalam rangka melindungi mereka dari kemungkinan risiko sosial.

5. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat adalah serangkaian kegiatan pengukuran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Bssn.go.id, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian kuantitatif pada umumnya menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka) yang diolah dengan metode statistik. Sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menjelaskan data yang diperoleh. Sedangkan pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan pendekatan yang meneliti sekelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, atau juga suatu peristiwa pada masa sekarang (Sugiyono, 2002). Dalam penelitian ini menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat yang mengenai tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga peneliti menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Data yang sudah terkumpul dalam bentuk angka kemudian dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, kemudian ditafsirkan dalam bentuk kalimat-kalimat untuk memperjelasnya. Penelitian ini dilaksanakan pada Kelurahan Mngunharjo Kota Probolinggo. Lokasi ini dipilih karena Kelurahan Mangunharjo memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kota Probolinggo, sehingga memudahkan peneliti untuk menyebar kuesioner. Kelurahan Mangunharjo beralamat di Jl. WR. Supratman 129, Kota Probolinggo. Sampel pada penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden yang telah menggunakan pelayanan pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Pendistribusian Bantuan Sosial	Persyaratan	Skala <i>Likert</i> Permen PAN-RB Nomor 14 tahun 2017
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	Waktu Penyelesaian	
	Biaya/Tarif	
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
	Kompetensi Pelaksana	
	Perilaku Pelaksana	
	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	
	Sarana dan Prasarana	

Sumber: Desi, 2021

Analisis data penelitian menggunakan Uji normalitas, Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif yang dilakukan dengan menggunakan nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 unsur yang dikaji. Uji hipotesis dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya rasa kepuasan masyarakat terhadap pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil normalitas, gambar menunjukkan histogram dari beberapa indikator seperti Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana Penangan, Pengaduan, dan Sarana Prasarana yang menunjukkan bahwa setai bar yang ada sejalan dengan *curve* normalitas, meskipun tidak berhimpit persisi pada *curve*, namun data sudah menunjukkan **distribusi normalitas data** terpenuhi.

B. Analisis Kepuasan Masyarakat

Adapun unsur atau dimensi kepuasan masyarakat yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanismendan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Perhitungan survei kepuasan masyarakat menggunakan *microsoft excel 2010*, lalu diperoleh hasil statistik mengenai analisis survei kepuasan masyarakat atas pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo yang di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Survei Kuesioner dan Presentase Penilaian Setiap unsur Pelayanan

No	Unsur	Rata-rata	Presentase Penilaian	Mutu Pelayanan	Ket
1.	Persyaratan	3,41	85,25	B	Puas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,3	82,5	B	Puas
3.	Waktu Penyelesaian	3,26	81,5	B	Puas
4.	Biaya/Tarif	3,3	82,5	B	Puas
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	81,6	B	Puas
6.	Kompetensi Pelaksana	3,13	78,25	B	Puas
7.	Perilaku Pelaksana	3,3	82,5	B	Puas
8.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17	79,25	B	Puas
9.	Sarana dan Prasarana	3,28	82	B	Puas
	Bobot	1			
	Unsur	9			
	Bobot NRR Tertimbang	0,111			
	N Responden	100			

Sumber: Desi, 2022

Jadi, untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(2,41 \times 0,111) + (3,3 \times 0,111) + (3,26 \times 0,111) + (3,3 \times 0,111) + (3,24 \times 0,111) + (3,13 \times 0,111) + (3,3 \times 0,111) + (3,17 \times 0,111) + (3,28 \times 0,111) = \text{Nilai Survei adalah } 3,15129$$

Dengan demikian maka nilai survei unit pelaksanaan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonverensi = Nilai Survei x nilai dasar = $3,15129 \times 25 = 78,78225$
- Mutu pelayanan adalah B
- Kinerja unit pelaksanaan Baik

Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada tabel 4.4 diatas, maka kualitas pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo

mendapat hasil konversi SKM sebesar 78,78225. Maka kinerja pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo adalah puas dengan kategori "B".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo, berdasarkan kepuasan masyarakatnya. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo berada dalam mutu pelayanan "B" dengan kategori "Baik". Hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan 9 (sembilan) unsur SKMM sebesar 3,15129 dengan nilai konversi SKM sebesar 78,78225. Indikator yang memiliki SKM tertinggi adalah Persyaratan dengan nilai SKM 3,41 dengan nilai konversi 85,25, sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM terendah adalah Kompetensi Pelaksana dengan nilai SKM sebesar 3,13 dan nilai konversi sebesar 78,25.

Berdasarkan penelitian diatas telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Survei Kepuasan Masyarakat: (a) Persyaratan, (b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (c) Waktu Penyelesaian, (d) Biaya/Tarif, (e) Produk Spesifikas Jenis Pelayanan, (f) Kompetensi Pelaksana, (g) Perilaku Pelaksana, (h) Penanganan, Pengaduan Saran dan Masukan, (j) Sarana dan Prasarana. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelaksanaan Bantuan Sosial di Kelurahan Mangunharjo kota Probolinggo.

Persyaratan pelaksanaan bantuan sosial menggambarkan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan bantuan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis H_{01} : Masyarakat tidak puas atas persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan btuan sosial dinyatakan "**ditolak**" sedangkan H_{a1} :

Masyarakat puas atas persyaratan yang harus diepnuhi dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**diterima**". hal ini dapat dilihat dari nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk persyaratan sebesar 3,14 dengan nilai konversi SKM sebesar 85,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa persyaratan pelaksanaan bantuan sosial Berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "**B**" dalam kategori "**Puas**"

2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Sistem, mekanisme dan prosedur pelaksanaan bantuan sosial menggambarkan tata cara pelayanan yang ada di Kelurahan Mangunharjo. hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis H_{02} : Masyarakat tidak puas atas sistem, mekanisme dan prosedur pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**ditolak**", sedangkan H_{a2} : Masyarakat puas atas sistem, mekanisme dan prosedur atas pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**diterima**". Hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 3,3 dengan nilai konversi SKM sebesar 82,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelaksanaan bantuan sosial Berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "**B**" dengan kategori "**Puas**".

3. Waktu penyelesaian pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Waktu penyelesaian menggambarkan jangka waktu yang diperlukan oleh pihak kecamatan untuk menyelesaikan pelaksanaan bantuan sosial yang akan diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis H_{03} : Masyarakat tidak puas

atas waktu penyelesaian pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**ditolak**" sedangkan H_{a3} : Masyarakat puas atas waktu penyelesaian pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**diterima**". hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk waktu penyelesaian sebesar 3,26 dengan nilai konversi SKM 81,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa waktu penyelesaian pelaksanaan bantuan sosial berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "**B**" dengan kategori "**Puas**".

4. Biaya/tarif pelayanan. pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo

Biaya/tarif adalah biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang menerima bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo. hasil penelitian bahwa H_{04} : Masyarakat tidak puas atas biaya dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**ditolak**", sedangkan H_{a4} : Masyarakat puas atas biaya dan dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**diterima**". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk biaya/tarif sebesar 3,3 dengan nilai konversi SKM sebesar 82,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa biaya atau tarif pelaksanaan bantuan sosial Berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "**B**" dengan kategori "**Puas**".

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pelaksanaan Bantuan Sosial di Kecamatan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Produk spesifikasi jenis pelayanan pelaksanaan menggambarkan hasil jenis pelayanan yang telah diberikan oleh kecamatan Mangunharjo yang telah diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang

telah di tetapkan. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis Ho₅: Masyarakat tidak puas pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**ditolak**" sedangkan Ha₅: Masyarakat puas atas produk spesifikasi pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**diterima**". hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk waktu penyelesaian sebesar 3,24 dengan nilai konverensi SKM 81,6.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa produk spesifikasi pelaksanaan bantuan sosial berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "**B**" dengan kategori "**Puas**".

6. Kompetensi pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial di Kecamatan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Keompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas kecamatan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho₆: Masyarakat tidak puas atas kompetensi pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**ditolak**" sedangkan Ha₆: Masyarakat puas atas kompetensi pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**diterima**". hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk waktu penyelesaian sebesar 3,13 dengan nilai konverensi SKM 78,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa kempotensi pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "**B**" dengan kategori "**Puas**".

7. Perilaku pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial di Kecamatan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Perilaku Pelaksana menggambarkan sikap petugas dalam memberikan pelayanan pelaksanaan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho₇ :

Masyarakat tidak puas atas perilaku pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**ditolak**" sedangkan Ha₇ : Masyarakat puas atas perilaku pelaksanaan bantuan sosial "**diterima**". Hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perilaku pelaksana bantuan sosial sebesar 3,3 dengan nilai konversi SKM sebesar 78,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa perilaku pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "**B**" dengan kategori "**Puas**".

8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan menggambarkan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dari kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Ho₈: Masyarakat tidak puas atas penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**ditolak**", sedangkan Ha₈: Masyarakat puas atas penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "**diterima**". Hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk penanganan, pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,17 dengan nilai konversi SKM sebesar 79,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa Penanganan, pengaduan, saran dan masukan dalam pelaksanaan bantuan sosial berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "**B**" dengan kategori "**Puas**".

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menggambarkan alat yang digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan, untuk menunjang kenyamanan masyarakat yang menggunakan pelayanan pelaksanaan bantuan sosial. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa hipotesis Ho₉: Masyarakat tidak puas atas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan “ditolak”, sedangkan Ha₉: Masyarakat puas atas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan “diterima”. Hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk sarana dan prasarana sebesar 3,28 dengan nilai konversi SKM sebesar 82.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa sarana dan prasarana dalam pelaksanaan bantuan sosial berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo memiliki mutu pelayanan "B" dengan kategori "Puas".

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelaksanaan Bantuan Sosial Berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di Kota Probolinggo yang menggunakan 9 indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokras Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Masyarakat Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo puas atas pelaksanaan bantuan sosial berupa sembilan bahan pokok dalam rangka penangan dampak *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) dengan nilai SKM sebesar 3,15129 dan nilai konversi 78,78225, dengan demikian mutu pelayanannya “B” dengan kategori “Puas”
2. Indikator dengan hasil konversi SKM terendah adalah kompetensi pelaksana dengan nilai SKM sebesar 3,13 dan nilai konversi 78,25 dengan demikian mutu pelayanannya “B” dengan kategori “Puas”
3. Indikator dengan hasil SKM tertinggi adalah Persyaratan dengan nilai SKM sebesar 3,41 dan nilai konversi 82,25 dengan demikian mutu pelayanannya “B” dengan kategori “Puas”.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] CNI. 2020. *COVID-19*, diakses melalui <https://www.cni.net.id/berita/detail/covid-19>, pada tanggal 4 Maret 2021.
- [2] Crystalia, Ones. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [3] Ghozali. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Ed.9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Hadyati, Mudhi'ah. 2020. *Tingkat Kepuasan Keluarga Miskin Dalam Menerima Pelayanan Kebijakan Program Keluarga Harapan Di Kelurahan Kebun Bunga Palembang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sriwijaya.
- [5] Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya Semarang
- [6] KPCPEN. 2021. *Situasi virus COVID-19 di Indonesia*, diakses melalui <http://covid19.go.id>, pada tanggal 2 Maret 2021.
- [7] Nurhamidah. 2020. *Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) Di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh.
- [8] Setkab, 2020. Pemerintah Berikan 6 Program Bantuan Tambahan Hadapi Pandemi Covid-19, dikses melalui <https://setkab.go.id/pemerintah-berikan-6-program-bantuan-tambahan-hadapi->

-
- pandemi-covid-19/, pada tanggal 5 Maret 2021.
- [9] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [10] _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [11] Taufiqurokhman. 2014. *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Negara*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama Pers.
- [12] Bapedalitbang, 2020. Rekapitulasi Data Penerima Paket Bantuan, diakses melalui <https://bappedalitbang.probolinggokota.go.id/rekapitulasi-data-penerima-paket-bantuan/>, pada tanggal 20 Juni 2022.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN