ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM BANTUAN JARING PENGAMAN SOSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN MAYANG MANGURAI KOTA JAMBI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

FADHILAH SALSABILLA ARMAND
NIM. 07011281722064

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
DESEMBER 2021

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM BANTUAN JARING PENGAMAN SOSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN MAYANG MANGURAI KOTA JAMBI

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 23 September 2021
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Prof. Dr. Kingus Muhammad Sobri, M.Si
Ketua

Ermanovida, S.Sos., M.Si
Anggota

Dr. Nengyanti, M.Hum
Anggota

Dra. Tuty Khairunnisyah, M.A
Anggota

Palembang, 2 Desember 2021
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM BANTUAN JARING PENGAMAN SOSIAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN MAYANG MANGURAI KOTA JAMBI

SKRIPSI

Oleh :

FADHILAH SALSABILLA ARMAND
NIM. 07011281722064

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, September 2021

Pembimbing I

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hidup bukan pertandingan, hidup adalah perjalanan. Membandingkan hidup kita dengan hidup orang lain adalah satu kebodohan, tetapi mencari inspirasi dan belajar dari kisah hidup orang lain adalah satu kebijaksanaan. Setiap orang mempunyai jalan tersendiri yang telah Allah persiapkan”

(Virgalarasati)

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :

1. Orang Tua Ku, Ayahanda Dedy Armand dan Ibunda Rachmawati
2. Om dan Tante Ku, Bapak Ibnu dan Ibu Niny Juliasmy
3. Kepada Adiku, Muhammad Arrazzaq Rachmand
4. Kepada Sahabat Seperjuanganku
5. Almamater kebanggaanku

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi. Berdasarkan data yang diperoleh bahwa Kelurahan Mayang Mangurai mendapatkan presentase tertinggi penduduk yang bekerja sebagai buruh yaitu sebesar 3% dibanding Kelurahan lain yang ada di Kecamatan Alam Barajo. Hal ini berhubungan dengan sepuluh jenis pekerjaan yang paling banyak terkena PHK akibat pandemi Covid-19 di Indonesia yang secara langsung mempengaruhi pendapatan masyarakat di Kelurahan Mayang Mangurai. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2003) dalam Dr. Hardiyansyah, M.Si. (2018:66) mengenai kriteria pelayanan publik yang baik dalam menilai kepuasan masyarakat pada suatu program. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat presentase kepuasan sebesar 60% dengan skor 223 yang termasuk dalam kategori kurang puas. Hasil penelitian menunjukkan tidak adanya kejelasan dan kepastian informasi mengenai program, tidak adanya keterbukaan informasi dan petugas yang berwenang, ketidak sesuaian anggaran dengan sembako yang diterima, adanya ketidak adilan dalam proses penyaluran, bantuan yang diberikan hanya sekali dan tidak bertahap, terdapat bantuan yang tidak tepat sasaran, kemampuan petugas yang tidak efisien serta jadwal pembagian yang tidak tepat waktu. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti merekomendasikan untuk perlu diadakannya sosialisasi secara detail dan terus menerus tentang bantuan sosial kepada masyarakat dari RT dan Kelurahan Mayang Mangurai serta memperbaiki dan mengecek terlebih dahulu (pemutakhiran) data penerima bantuan sosial sembako.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Jaring Pengaman Sosial, Program Bantuan Sembako, Covid-19

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si	**Ermanovida, S.Sos., M.Si**
NIP. 196311061990031001	**NIP. 196911191998032001**

Palembang, November 2021
Ketua Jurusan Ilmu Admnistrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Mapaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This research is entitled Analysis of Community Satisfaction Levels in the Social Safety Net Assistance Program During the Covid-19 Pandemic In Mayang Mangurai Village, Jambi City. This study aims to determine the level of community satisfaction in the Social Safety Net Assistance Program in Mayang Mangurai Village, Jambi City. This research is based on the data obtained that Mayang Mangurai Village gets the highest percentage of the population working as laborers, which is 3% compared to other villages in Alam Barajo District. This relates to the ten types of work that are most affected by layoffs due to the Covid-19 pandemic in Indonesia which directly affect people's income in the Mayang Mangurai Village. The type of research used in this research is quantitative research with descriptive method. Data was collected using questionnaire, interview and documentation techniques. This study uses the theory of the Institute of Public Administration (LAN, 2003) in Dr. Hardiyansyah, M.Si. (2018:66) regarding the criteria for good public services in assessing community satisfaction in a program. The results of this study indicate the level of satisfaction with a presentation of 60% with a score of 223 which is included in the less satisfied category. The results of the study indicate that there is no clarity and certainty of information about the program, there is no disclosure of information and authorized officers, the budget does not match the basic food items received, there is injustice in the distribution process, the assistance is given only once and not in stages, there is inappropriate assistance. targets, inefficient staff capabilities and untimely distribution schedules. Based on the results of the study, the researcher recommends that there is a need to hold detailed and continuous socialization about social assistance to the community from the RT and Kelurahan Mayang Mangurai as well as correcting and checking first (updating) the data on the recipients of basic food social assistance.

Keywords : Community Satisfaction, Social Safety Net, Basic Food Assistance Program, Covid-19

Advisor 1	***Advisor II***
Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si	**Ermanovida, S.Sos., M.Si**
NIP. 196311061990031001	**NIP. 196911191998032001**

Palembang, November 2021
Chairman of The Public Administration Departement
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University

Zailani Surya Mapaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan jasmani dan rohani, serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi".

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana Strata 1 (S-1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Oleh karena itu penulis ingin berterimakasih kepada pihak-pihak yang tidak pernah berhenti memberikan doa serta dorongan semangat dari awal hingga selesainya skripsi ini. Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis ucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini
2. Orangtua penulis, Bapak Dedy Armand dan Ibu Rachmawati serta Muhammad Arrazzaq Rachmand selaku saudara kandung yang selalu mendoakan, mendukung dan memberi semangat kepada penulis
3. Om dan Tante penulis, Bapak Ibnu dan Ibu Niny Juliasmy sebagai orangtua kedua penulis di Palembang yang selalu membantu dan mendukung penulis
4. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
6. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis
7. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis
8. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II penulis
9. Ibu Lurah Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mengambil data di Keluarahan Mayang Mangurai
10. Para pegawai di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi yang telah membantu penulis mengambil data mengenai Program Jaring Pengaman Sosial
11. Ketua RT di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan data penerima Program Jaring Pengaman Sosial
12. Masyarakat di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi yang menjadi objek penelitian penulis
13. Dosen-dosen serta staf akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas segala dukungan, ilmu, serta pengetahuan yang telah diberikan sepenuh hati
14. Sahabat seperjuanganku, Silvia Agustin, Mutiara Monita, Adinda Mutiara, Ria Subekti, Ramdhati Ulya, Tiara Sukma, Irfan Ardi, Oryza Shafira, Diah Ayu, Rena Alda, Anugerah Fitriyah, Astri Paramita dan semua yang tak bisa disebutkan satu persatu namanya
15. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Adminsitrasi Publik Angkatan 2017 khususnya kampus Bukit, semoga kesuksesan menghampiri kita semua
16. Semua pihak yang berpartisipasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis meminta maaf serta mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi penulis. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini nantinya dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa serta pembaca untuk menambah pengetahuan tentang Program Jaring Pengaman Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19.

Palembang, Desember 2021

Penulis

Fadhilah Salsabilla Armand

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

DAFTAR SINGKATAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Tujuan Penulisan 10
1.4 Manfaat Penulisan 11
1.4.1 Manfaat Teoritis 11
1.4.2 Manfaat Praktis 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **12**

2.1 Landasan Teori 12
2.2 Administrasi Publik 12
2.3 Hubungan Ilmu Administrasi Publik dengan Manajemen Sektor Publik 12
2.4 Konsep Kepuasan 13
2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan 14
2.5.1 Tingkatan Kepuasan Pelanggan 14
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 15
2.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan 15
2.5.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan 16
2.6 Kepuasan Masyarakat 17
2.6.1 Indikator Mengukur Kepuasan Masyarakat 17
2.7 Pelayanan Publik 21
2.7.1 Pengertian Pelayanan Publik 21
2.7.2 Klasifikasi Pelayanan Publik 24
2.7.3 Asas-Asas Pelayanan Publik 27
2.7.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik 28
2.7.5 Standar Pelayanan Publik 29
2.8 Kualitas Pelayanan Publik 30
2.8.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik 33
2.9 Teori yang Digunakan 39
2.10 Kerangka Pemikiran 41
2.11 Penelitian Terdahulu 43

BAB III METODE PENELITIAN 48

3.1 Jenis Penelitian 48
3.2 Definisi Konsep 48
3.3 Definisi Operasional 49
3.4 Jenis dan Sumber Data 51
3.4.1 Data Primer 51
3.5.1 Data Sekunder 51
3.5 Populasi dan Sampel 51
3.5.1 Populasi 51
3.5.2 Sampel 53
3.6 Teknik Pengumpulan Data 56
3.6.1 Kuesioner 56
3.6.2 Observasi 57
2.6.3 Studi Kepustakaan 57
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data 57
3..7.1 Uji Validitas 57
3.7.2 Uji Reliabilitas 59
3.8 Teknikk Analisis Data 62
3.9 Sistematika Penulisan 63

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN 65

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 65
4.1.1 Sejarah Singkat Kota Jamni 65
4.1.2 Sejarah Singkat Kelurahan Mayang Mangurai 66
4.1.3 Visi dan Misi Kelurahan Mayang Mangurai 66
4.1.4 Tujuan Pokok dan Fungsi Kelurahan Mayang Mangurai 67
4.1.5 Struktur Organisasi Kelurahan Mayang Mangurai 69
4.2 Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial Covid-19 Khususnya Program Bantuan Sosial Sembako di Luar Penerima PKH, Kartu Sembako dan Bansos Tunai 70
4.3 Karakteristik Responden 73
4.3.1 Jenis Kelamin 73
4.3.2 Umur 74
4.3.3 Jenis Pekerjaan 74
4.4 Analisis dan Interpretasi Data 75
4.4.1 Kesederhanaan 76
4.4.2 Kejelasan dan Kepastian 79
4.4.3 Keterbukaan 86
4.4.4 Ekonomis 94
4.4.5 Keadilan yang Merata 100
4.4.6 Keamanan 106
4.4.7 Efisiensi 110
4.4.8 Ketepatan Waktu 118
4.4.9 Kriteria Kuantitatif 122

BAB V KESIMPULAN 131

4.1. Kesimpulan 135
4.2.Saran 137

DAFTAR PUSTAKA **135**

LAMPIRAN **137**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Presentase Keluhan Masyarakat pada 4 Provinsi di Sumatera pada Program Bantuan Jaringan Pengaman Sosial Covid-19 4

Tabel 1.2 Jumlah Masyarakat yang Terpapar Covid-19 di Kota Jambi Tanggal 2 Februari 2021 6

Tabel 1.3 Rekapitulasi Jumlah Kasus Covid-19 Per-Kecamatan di Kota Jambi 6

Tabel 1.4 Rekapitulasi Presentase Penduduk yang Bekerja Sebagai Buruh di Kecamatan Alam Barajo 7

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 43

Tabel 3.1 Definisi Operasional 50

Tabel 3.2 Jumlah Masyarakat yang Menerima Bantuan Sembako di Kelurahan Mayang Mangurai 52

Tabel 3.3 Jumlah Kuota Sampel Per RT Penerima Bantuan Sembako Covid-19 Di Kelurahan Mayang Mangurai 55

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Masyarakat Dalam Program jaring Pengaman Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 59

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner Kepuasan Masyarakat Dalam Program Jaring Pengaman Sosial Pada Masa Covid-19 61

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 73

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur 74

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan 75

Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Prosedur atau Tahap-Tahap Untuk Mendapatkan Bantuan Dilaksanakan Secara Sederhana 77

Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Syarat dan Ketentuan untuk Mendapatkan Bantuan Sederhana 78

Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Prosedur atau Tahap-Tahap untuk Mendapatkan Bantuan Sudah Tertera dengan Jelas di RT atau Kelurahan 80

Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Syarat dan Ketentuan yang harus dipenuhi sudah tertera dengan jelas di RT atau Kelurahan 81

Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Adanya Kejelasan Mengenai Petugas yang Berwenang dan Bertanggung Jawab dalam Menyalurkan Bantuan 82

Tabel 4.9 Hasil Reka;itulasi Tanggapan Responden Mengenai Adanya Kejelasan Bahwa Program Bantuan yang Diberikan Tidak Dipungut Biaya Apapun 84

Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penerima Bantuan Mengetahui dengn Jelas Kapan Bantuan Akan Disalurkan 85

Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Seluruh Masyarakat Mengetahui Informasi Mengenai Programm Bantuan dari RT dan Keseluruhan secara Terbuka 87

Tabel 4.12 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penerima Bantuan Mengetahui Masih Ada Masyarakat yang Memenuhi Kriteria untuk Mendapatkan Bantuan Tetapi Mereka Tidak Menerima Bantuan.....88

Taabel 4.13 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas yang Bertanggung Jawab Terhadap Program Bantuan Menerima Kritik, Saran, dan Keluhan Secara Terbuka 91

Tabel 4.14 Hasil Rekapitulasi Tanggapan responden Mengenai Penerima Bantuan Mengetahui dengan Terbuka Nominal Paket Sembako yang akan diberikan Sesuai dengan Ketetapan Pemerintah.....92

Tabel 4.15 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Reponden Mengenai Penerima Bantuan Mengetahui Secara Terbuka Rincian Paket Sembako yang akan didapat sebelum pembagian sesuai dengan ketetapan pemerintah.....93

Tabel 4.16 Hasil Rekapitulasi Tanggapan responden Mengenai Bantuan yang Diberikan Didapatkan Secara Gratis Tanpa Ada Biaya Tambahan Apapun Sesuai Dengan Peraturan Yang Berlaku 95

Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Paket Sembako yang Didapatkan sesuai dengan Anggaran yang Ditetapkan Pemerintah 96

Tabel 4.18 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Paket Sembako yang Diberikan Memiliki Kualitas yang Layak Dikonsumsi dan Tidak Ada yang Rusak Sesuai Dengan Peraturan Yang Ditetapkan 100

Tabel 4.19 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penerima Bantuan Didata dan Dipilih Secara Adil 101

Tabel 4.20 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Paket Sembako yang diberikan kepada penerima bantuan disalurkan secara adil.....102

Tabel 4.21 Hasil Rekapitulasi tanggapan Responden mengenai pembagian paket sembako dilakukan secara adil tanpa ada unsur nepotisme (pilih kasih) 105

Tabel 4.22 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Paket Sembako yang Diberikan Menjamin Kebutuhan Pokok pada masa pandemi 107

Tabel 4.23 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Paket Sembako yang Diberikan dapat menjamin meringankan beban kepala Keluarga pada masa pandemi 109

Tabel 4.24 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai penerima bantuan merasa program ini sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan pokok dimasa pandemi.....111

4.25 Hasil Rekapitulasi tanggapan responden mengenai petugas memenuhi peraturan untuk menyalurkan bantuan kepada penerima bantuan dengan cepat tanggap 112

4.26 Hasil Rekapitulasi tanggapan Responden mengenai paket sembako yang diberikan pemerintah sudah memenuhi mutu agar berdaya guna 113

4.27 Hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai bantuan dibagikan tepat waktu sesuai dengan kurun waktu yang ditetapkan pemerintah 119

4.28 Hasil Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kesanggupan dan ketersediaan penyalur bantuan dalam membagikan bantuan tepat waktu 120

4.29 Hasil Rekapitulasi tanggapan responden mengenai petugas memiliki sikap menyakurkan bantuan dengan ramah, sopan, disiplin dan bertanggung jawab 123

4.30 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Petugas Mempunyai Keahlian dan Kecakapan dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan yang diajukan masyarakat mengenai program 124

4.31 Hasil Rekapitulasi Presentase Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam program bantuan jaring pengaman sosial pada masa pandemi covid-19 dikelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi 126

4.32 Hasil Temuan Penelitian Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial Khususnya Bantuan Sembako Pada Pandemi di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi 128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Mayang Mangurai 69
Gambar 4.2 Dokumentasi Penyerahan Paket Sembako di Kelurahan Mayang Mangurai 71
Gambar 4.3 Peraturan walikota Jambi Nomor 24 Tahun 2020 86
Gambar 4.4 Lampiran Petunjuk Teknis Walikota Jambi Mengenai Bantuan Sembako 94
Gambar 4.5 Lampiran Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sembako 98
Gambar 4.6 Lampiran Petunjuk teknis penyaluran sembako oleh Walikota Jambi 104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 : Peraturan Walikota Jambi Nomor 24 Tahun 2020
Lampiran 3 : Lampiran Petunjuk Teknis Jaring Pengaman Sosial Bantuan Sembako
Lampiran 4 : Skor Hasil Kuesioner
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6 : Berita Acara Serah Terima Bantuan Sembako di Kelurahan
Lampiran 7 : Foto Bersama dengan Ibu Lurah Mayang Mangurai
Lampiran 8 : Surat Penunjukan Pembimbing Seminar Usulan Skripsi
Lampiran 9 : Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing I
Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing II
Lampiran 11 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Penguji I
Lampiran 12 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Penguji II
Lampiran 13 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 14 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 15 : Surat Izin Penelitian Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi
Lampiran 16 : Rekomendasi Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Jambi

DAFTAR SINGKATAN

Covid-19	: Corona Virus Desease 2019
Satgas	: Satuan Tugas
PP	: Peraturan Pemerintah
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar
PHK	: Pemutusan Hubungan Kerja
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
PKH	: Program Keluarga Harapan
UMKM	: Usaha Mikro Kecil Menengah
Bansos	: Bantuan Sosial
JPS	: Jaring Pengaman Sosial
KEPMENPAN	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019 sampai dengan saat ini hingga waktu yang tidak ditentukan, dunia mengalami penderitaan yang disebabkan penyakit menular jenis baru disebut dengan *Corona Virus Disease 2019* atau disingkat Covid-19 (IFSW, 2020). Covid-19 adalah virus yang menyerang manusia dan hewan. Manusia yang terpapar Covid-19 dapat menimbulkan berbagai gejala, mulai dari gejala yang ringan hingga yang parah. Penyakit ini belum pernah terdeteksi pada manusia sebelumnya.

Berdasarkan fakta di lapangan yang menunjukkan virus tersebut menyebar dengan cepat di Indonesia, pemerintah telah mengadopsi berbagai cara untuk mencegah lajunya angka pasien Covid-19, termasuk membentuk Satgas (satuan tugas) penanganan Covid-19 yang dipimpin langsung oleh Presiden. Presiden juga meminta pemerintah daerah merumuskan kebijakan untuk pelajar dan mahasiswa agar belajar di rumah.

Setelah dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 12 Tahun 2020 tentang penetapan bencana non-alam penyebaran Covid-19 sebagai bencana nasional dan pandemi, akhirnya Presiden Jokowi menetapkan peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) lewat Peraturan Pemerintah (PP) No. 21 Tahun 2020 tentang PSBB. Tidak hanya itu, Presiden juga menerbitkan Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Warga Covid-19 dengan atensi utama pemerintah adalah kesehatan warga Indonesia.

Dalam pelaksanaannya, penerapan PSBB berdampak signifikan terhadap keberlangsungan kehidupan masyarakat, khususnya di bidang ekonomi dan sosial. Dampak utama yang terjadi salah satunya adalah terhambatnya aktivitas masyarakat dan interaksi

secara fisik. Menurut Hadirwardoyo (2020) terdapat 3 aktor yang mengalami kerugian dalam pelaksanaan PSBB, pertama adalah negara yang pendapatannya menurun drastis khususnya dari penerimaan pajak, sedangkan belanja negara (pengeluaran) meningkat. Untuk mengatasi kondisi ini, pemerintah menyediakan Jaring Pengaman Sosial, mengatasi penderita sakit, pengerahan aparat dan tenaga kesehatan ekstra.

Selanjutnya yang kedua, aktor yang mengalami kerugian adalah pelaku usaha bisnis yang kehilangan pendapatan karena tidak ada penjualan (Nasruddin dan Haq, 2020), pemutusan hubungan kerja karyawan dan buruh serta yang paling buruk adalah kebangkrutan. Ketiga, individu yang kehilangan gaji karena kehilangan pekerjaan. Pasalnya, pandemi membuat pekerja harian sulit bekerja. Gelombang PHK juga terjadi di banyak perusahaan, sehingga banyak perusahaan sulit mempertahankan pegawainya akibat pandemi. Hingga pada bulan Juli tahun 2020 jumlah pemutusan kerja maupun dirumahkan mencapai 3,5 juta lebih (Karunia, 2020).

Menjawab permasalahan tersebut, usaha pemerintah tidak berhenti pada kebijakan PSBB. Berbagai pembaharuan program dikembangkan dan diterapkan untuk menemukan solusi terhadap masalah dasar masyarakat Indonesia di masa pandemi ini. Upaya pemerintah mengatasi masalah yang disebabkan pandemi direalisasikan dalam Program Jaring Pengaman Sosial Covid-19 bagi keluarga yang terkena dampak pandemi. Pemerintah berharap dengan adanya bantuan Jaring Pengaman Sosial dapat mengurangi beban kepala keluarga yang ekonominya terguncang dan menurun.

Konsep Jaring Pengaman Sosial pertama kali dikemukakan oleh kelompok kapitalis pada masa transisi ekonomi negara-negara Eropa Timur pada tahun 1900-an. Pada tahun 1900-an, perekonomian telah mengalami perubahan dari sistem ekonomi sosialis ke sistem ekonomi pasar. Peralihan ini mengakibatkan masyarakat miskin yang awalnya mendapatkan makanan gratis tidak lagi mendapatkan makanan gratis.

Menurut Bank Dunia, Jaring Pengaman Sosial dirancang untuk melindungi orang-orang yang mengalami penurunan ekonomi dalam jangka panjang akibat kehilangan pekerjaan (Sumodiningrat, 1999). Program Jaring Pengaman Sosial selama pandemi Covid-19 adalah program yang bertujuan membantu masyarakat yang pendapatan dan ekonominya menurun akibat pandemi melalui tahapan penyelamatan dan pemulihan agar kembali dalam keadaan normal.

Program bantuan Jaring Pengaman Sosial juga diharapkan dapat meningkatkan kembali laju ekonomi yang mulai tumbuh minus 5,3 persen pada kuartal II 2020 (Ihsanuddin, 2020). Dalam hal ini, pemerintah menyediakan dana 110 triliun rupiah untuk merealisasikan Program Jaring Pengaman Sosial Covid-19. Program Jaring Pengaman Sosial ini pada hakikatnya bukanlah program normal, tetapi program darurat untuk menahan kehidupan individu dan keluarga yang tiba-tiba sumber pendapatan dan ekonominya menurun.

Pada dasarnya, Program Jaring Pengaman Sosial adalah program yang bersifat global, yang menjadi pilihan pemerintah di negara manapun untuk mengatasi dampak pandemi ini (CSIS, 2020). Menurut Menteri Sosial Juliari P. Batubara, yang dikutip dari laman (*www.setkab.go.id*, 2020) menjelaskan bahwa program ini terdiri dari beberapa bantuan sosial yakni Program Keluarga Harapan, Program Kartu Sembako (non tunai), Program pembebasan dan diskon tarif listrik, Bansos Sembako dan kebijakan lainnya.

Setelah dikeluarkan kebijakan pemerintah pusat mengenai Program Jaring Pengaman Sosial yang kemudian diturunkan kepada pemerintah daerah di Indonesia. Pemerintah Kota Jambi langsung melaksanakan dan merealisasikan Program Jaring Pengaman Sosial untuk masyarakatnya. Pemerintah Kota Jambi melaksanakan program ini berdasarkan acuan Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor. 54/HUK/2020 tentang pelaksanaan bantuan sosial sembako dan bantuan sosial tunai dalam penanganan

dampak Covid-19. Dalam hal ini, Wali Kota Jambi Dr. H. Syarif Fasha, ME mengeluarkan keputusan Wali Kota Jambi No.180 A Tahun 2020 tentang kegiatan pemberian bantuan sembako dan santunan JPS untuk rumah tangga terdampak Covid-19 di Kota Jambi dan dilanjutkan dengan Peraturan Walikota Jambi Nomor 24 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Jaring Pengaman Sosial Berupa Bantuan Langsung Paket Sembako Bagi Masyarakat Yang Terdampak Sosial Dan Ekonomi Selama Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).

Berikut tabel rekapitulasi keluhan Program Jaring Pengaman Sosial di empat Provinsi di Pulau Sumatera. Tabel ini digunakan sebagai perbandingan presentase keluhan atau aduan masyarakat mengenai program Jaring Pengaman Sosial Covid-19.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Presentase Keluhan Masyarakat Pada 4 Provinsi di Sumatera Pada Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial Covid-19

No.	Provinsi	Jumlah Penerima (Kepala Keluarga)	Jumlah Keluhan	Presentase Keluhan
1.	Kepulauan Riau	54.048	3	0,0055%
2.	Jambi	88.418	31	0,035%
3.	Riau	460.803	4	0,00086%
4.	Lampung	812.204	78	0,0096%

Sumber : Diolah penulis merujuk pada website Ombudsman.go.id

Berdasarkan tabel 1.1, Provinsi Jambi mendapatkan presentase keluhan terbanyak diantara Provinsi Kepulauan Riau, Provinsi Riau, dan Provinsi Lampung. Provinsi Jambi menerima 31 keluhan dari 88.418 kepala keluarga yang mendapat bantuan dengan presentase 0,035%. Hal ini membuktikan Provinsi Jambi masih belum menjalankan program Jaring Pengaman Sosial Covid-19 dengan optimal dibandingkan 4 Provinsi lainnya. Masih ada pengaduan atau keluhan masyarakat adanya pelanggaran penyaluran

Jaring Pengaman Sosial Covid-19. Adanya keluhan atau adauan dari masyarakat dapat menyebabkan tidak terpuaskan dengan baik masyarakat yang menerima bantuan tersebut.

Berdasarkan data dari laman *Ombudsman.go.id*, Provinsi Jambi menerima 31 keluhan dari masyarakat dengan rincian 27 berasal dari Kota Jambi, 13 berasal dari Kabupaten Muaro Jambi dan 1 berasal dari Kabupaten Tebo. Hal ini dapat disimpulkan Kota Jambi menerima aduan terbanyak dibandingkan Kabupaten lain yang ada Provinsi Jambi. Walikota Jambi, Syarif Fasha juga mengatakan masih ada yang mengeluh dan bersuara mengenai program ini. Hal ini dibuktikan melalui laman berita *www.jambikota.go.id*. Walikota Jambi, Syarif Fasha mengatakan:

> "Saya harapkan tidak ada lagi yang mengeluh dan bersuara karena merasa tidak mendapat bantuan dari pemerintah. Kami telah berupaya keras untuk mendata dengan melibatkan peran RT, Lurah dan Camat, agar penerima manfaat bantuan ini bisa tepat sasaran. Jika masih ada juga yang belum menerima bantuan dan Ia merupakan orang yang berhak menerima, kami himbau untuk segera melapor ke Lurah setempat dengan membawa Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)," Selasa (03/05/2020).

Berdasarkan berita tersebut, dapat dikatakan bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh dan bersuara tidak mendapatkan bantuan padahal mereka sudah sesuai dengan kriteria penerima bantuan. Masih banyak juga penerima bantuan yang tidak tepat sasaran.

Kota Jambi merupakan kota dengan jumlah penduduk paling banyak di Provinsi Jambi, sekitar 17% dari keseluruhan populasi penduduk provinsi Jambi. Kota Jambi memiliki 11 kecamatan dan 68 kelurahan. Kota Jambi memiliki masyarakat terbanyak dibandingkan kabupaten lain yang ada di Provinsi Jambi. Hal ini menyebabkan penyebaran virus Covid-19 di Kota Jambi semakin parah. Berikut data banyaknya jumlah masyarakat yang terpapar Covid-19 di Kota Jambi :

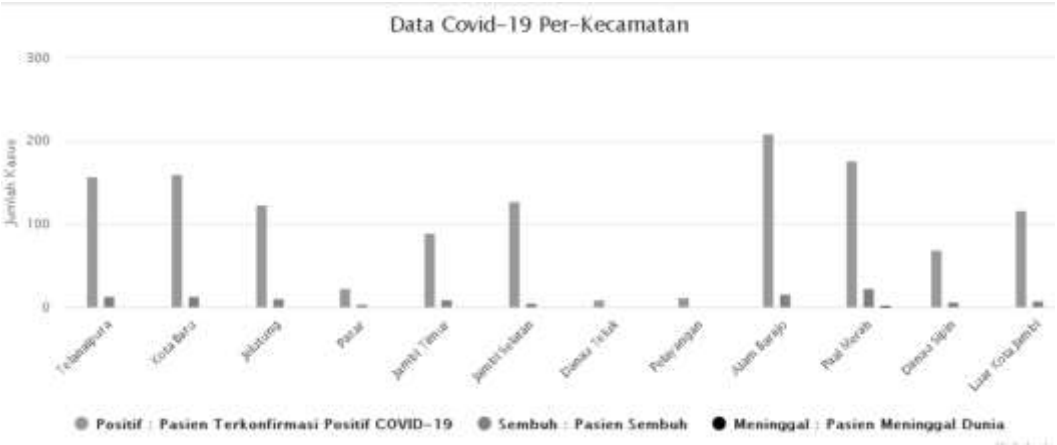
Tabel 1. 2 Jumlah Masyarakat yang Terpapar Covid-19 di Kota Jambi Tanggal 2 Februari 2021

Proses	(+22)	434
Sembuh	(+3)	1021
Meninggal	(+0)	51
Total		1506

Sumber : diolah penulis merujuk pada website covid19.jambikota.go.id

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut dapat diketahui bahwa pada tanggal 2 Februari 2021 jumlah masyarakat yang terpapar virus Covid-19 berjumlah 1.506 orang. Adapun persebaran masyarakat yang terpapar virus Covid-19 dari masing-masing kecamatan di Kota Jambi terdapat pada tabel 1.3 berikut ini :

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Jumlah Kasus Covid-19 Per-Kecamatan di Kota Jambi



Sumber : diolah penulis merujuk pada website covid19.jambikota.go.id

Berdasarkan tabel 1.3, Kecamatan Alam Barajo mengalami kasus tertinggi masyarakat yang terpapar Covid-19. Dalam hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Alam Barajo. Tingginya jumlah kasus masyarakat yang terpapar Covid-19 di Kecamatan Alam Barajo mengakibatkan masyarakat yang terpapar harus melakukan isolasi di rumah sakit ataupun isolasi mandiri di rumah minimal 14 hari. Hal ini mengakibatkan beberapa masyarakat mengalami penurunan ekonomi dan kehilangan

pendapatannya terutama yang bekerja sebagai pedagang kecil, buruh harian, ojek, dll yang pekerjaannya mengandalkan pendapatan harian.

Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi terdiri dari lima Kelurahan yang ada di dalamnya, yaitu Kelurahan Kenali Besar, Kelurahan Rawa Sari, Kelurahan Bagan Pete, Kelurahan Beliung dan Kelurahan Mayang Mangurai. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Alam Barajo khususnya Kelurahan Mayang Mangurai. Kelurahan Mayang Mangurai merupakan Kelurahan yang presentase penduduknya paling banyak bekerja sebagai buruh dibandingkan Kelurahan lain. Berikut data jumlah masyarakat yang bekerja sebagai buruh di lima Kelurahan yang ada di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Presentase Penduduk yang Bekerja Sebagai Buruh di Kecamatan Alam Barajo

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah yang Bekerja Sebagai Buruh	Presentase (%)
1.	Kenali Besar	38.793	970	2,5
2.	Rawa Sari	19.511	449	2,3
3.	Bagan Pete	12.628	253	2
4.	Beliung	9.262	139	1,5
5.	Mayang Mangurai	21.157	635	3

Sumber : diolah penulis merujuk pada Data BPS Kota Jambi

Berdasarkan tabel 1.4, Kelurahan Mayang Mangurai mendapatkan presentase tertinggi penduduk yang bekerja sebagai buruh yaitu sebesar 3%. Berdasarkan data dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (November, 2020) sepuluh jenis pekerjaan yang paling banyak kena PHK akibat pandemi Covid-19 dan membuat penghasilan menurun bahkan tidak memiliki penghasilan yaitu agen dan perentara penjualan-pembelian, pengemudi mobi/ sepeda motor, buruh, tenaga perkantoran umum, teknisi ilmu Kimia dan Fisika, tenaga kebersihan dan juru bantu rumah tangga hotel dan

kantor, pekerja penjualan lainnya, tenaga pengawas gedung dan kerumahtanggan dan pekerja kasar lainnya.

Data dari Kementerian Ketenaga Kerjaan Republik Indonesia tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan buruh masuk dalam tiga besar pekerjaan yang paling banyak kena PHK akibat pandemi Covid-19 sehingga ekonomi mereka menurun dan kesulitan untuk membiayai kebutuhan pokok anggota keluarganya. Atas dasar ini penulis akan melakukan penelitian di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi karena banyaknya masyarakat yang bekerja sebagai buruh dibandingkan Kelurahan lain di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Hal ini juga selaras dengan Program Jaring Pengaman Sosial yang fokus utamanya adalah membantu masyarakat yang ekonominya tiba-tiba menurun akibat pandemi Covid-19.

Berikut alokasi dana Program Jaring Pengaman Sosial di Kelurahan Mayang Mangurai berdasarkan data dari Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi :

1. Pembebasan tarif listrik 450VA dan diskon tarif untuk 900 VA
2. Program Keluarga Harapan (PKH) untuk keluarga penerima manfaat selama 12 bulan
3. Bansos sembako untuk keluarga penerima manfaat di luar penerima PKH, Kartu Sembako, Bansos Tunai dan Prakerja
4. Bantuan anak yatim dan janda
5. Bantuan Unit Menangah Kecil Masyarakat (UMKM)

Dalam hal ini, penulis tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan masyarakat pada Program Jaring Pengaman Sosial khususnya Program Bantuan Sembako (Bansos) di luar penerima PKH, Kartu Sembako, Bansos Tunai dan Prakerja di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi.

Setelah memasuki tahun 2021, pemerintah Kota Jambi khususnya Kelurahan Mayang Mangurai telah melaksanakan pemberian bantuan sembako tersebut kepada masyarakat. Dalam hal ini, program Jaring Pengaman Sosial dibilang program yang sangat

baru, maka diperlukan survei mengenai kepuasan masyarakat penerima manfaat Program Jaring Pengaman Sosial khususnya bantuan sembako. Adapun sembako yang dibagikan tersebut berupa beras premium 5 kg, gula, minyak 1 liter, sarden 155 gr 2 kaleng dan mie 10 bungkus.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004). KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Meski bantuan telah diberikan, berdasarkan fakta diperoleh Provinsi Jambi menerima presentase keluhan atau aduan terbanyak dibandingkan 3 Provinsi di Sumatera. Kota Jambi juga menerima keluhan terbanyak yaitu sebesar 27 keluhan dibandingkan Kabupaten lainnya di Provinsi Jambi. Kecamatan Alam Barajo juga mengalami kasus tertinggi masyarakat yang terpapar Covid-19. Kelurahan Mayang Mangurai mendapatkan presentase tertinggi penduduk yang bekerja sebagai buruh dibandingkan Kelurahan lain yang ada di Kecamatan Alam Barajo.

Walikota Jambi juga menerima keluhan langsung dari masyarakat karena adanya ketidakadilan dalam program bantuan ini. Banyak diantara masyarakat yang mengeluh dan kurang puas dengan bantuan yang diberikan. Beberapa masyarakat yang memenuhi kriteria penerima bantuan tidak mendapatkan kesempatan karena tidak terdata, ada juga yang mendapatkan bantuan tapi merupakan keluarga yang mampu. Data penerima bantuan juga bermasalah karena dinilai tumpang tindih dengan penerima bantuan lainnya.

Hal lain yang menjadi masalah adalah warga yang dulunya mampu namun sekarang terdampak Covid-19 tidak melaporkan datanya. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang jenis-jenis dan kriteria bantuan sosial dari pemerintah yang memang banyak sekali jenisnya. Hal ini juga disebabkan penyampaian informasi yang kurang dari pemerintah. Disinilah perlunya penyampaian informasi yang lengkap, jelas dan lebih luas kepada seluruh masyarakat.

Program Jaring Pengaman Sosial di Kota Jambi juga merupakan program yang sangat baru, maka diperlukan penelitian mengenai seberapa puas masyarakat yang menerima program bantuan ini khususnya di Kelurahan Mayang Mangurai. Dari beberapa permasalahan yang terjadi, sehingga perlu diteliti lebih lanjut mengenai **"Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dilatar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian ini adalah bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi?.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang seberapa puas masyarakat dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi.

b. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi Ilmu Administrasi Publik khususnya pada konsentrasi manajemen sektor publik serta dapat menjadi rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Hasil penelitian ini dapat menjelaskan secara rinci mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi.

b. Bagi Pemerintah penelitian ini diharapkan dapat memberi solusi dan masukkan terhadap permasalahan yang menghambat kepuasan masyarakat dalam Program Bantuan Jaring Pengaman Sosial pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Mayang Mangurai Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bharata, A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* . Jakarta: Elex Media.

Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* Yogyakarta: UGM Press.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gaya Media.

Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif.* Jakarta: Erlangga.

Moenir, H. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Muhyiddin, N. T. (2017). *Metodologi Penelitin Ekonomi & Sosial Teori, Konsep dan Rencana Proposal* . Jakarta: Salemba Empat .

Nugroho, R. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik.* Depok: Rajawali Pers.

Ratminto, W. A. (2006). *Manajemen Pelayanan.* Jakarta: Pustaka Belajar.

Rusydi, M. (2017). *Customer Excellent* . Yogyakarta: Gosyen Publishing .

Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan.* Depok: Prenada Media.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Apriyani, P. H. (2020). Kesimpangsiuran Pembagian Bantuan Sosial Ditengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Dahlan Yogyakarta*.

Darwin, T. (2020). Kebijakan Pemerintah Indonesia Dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Jurnal Publicuho Volume 3 No. 2 Universitas Halu Oleo*.

Harirah, A. R. (2020). Merespon Nalar Kebijakan Negara Dalam Menangani Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Indonesia Volume 7 No. 1 Unsyiah Aceh*.

Hidayati. (2020). Implementasi Program Jaring Pengaman Sosial Pada Msa Pandemi Covid-19 di Pekanbaru. *Jurnal El-Riyasa h Volume 11 No.2 UIN Sultan Syarif Kasim*.

Iping, B. (2020). Perlindungan Sosial Melalui Kebijakan Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnam Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial Volume 2 Issue 2 Universitas Ekasakti Padang*.

Siswidiyanto, S. R. (2015). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan JAMKESMAS. *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 2 No. 2 Universitas Sriwijaya*, 1010-1015.

Wildan rahmansyah, R. A. (2020). Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial Untuk Penanganan Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara Universitas Padjajaran Bandung dan Politeknik Keuangan Negara STAN*.