

Program Bantuan Covid – 19 Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Masyarakat Penerima Bantuan Covid - 19 Di Kecamatan Garum)

Nopi Noorhayati

Magister manajemen Pascasarjana Universitas Islam Kadiri

Abstract

The purpose of this study was to analyze the implementation process and stages of the covid-19 assistance program in Garum District, Blitar Regency, analyze the impact of the covid-19 assistance program in Garum District, Blitar Regency for the community, analyze the effect of service quality on the satisfaction of the community receiving Covid-19 assistance in Garum District, Blitar Regency and analyzed the Effect of Service Quality on Community Satisfaction (Case Study of Covid-19 Recipient Communities in Garum District). The population in this study were all residents of Garum District totaling 73,449 people. In this study, the samples taken in this study were rounded again to as many as 97 people. The analytical method used in this study is a multiple linear analysis model with a qualitative explanation. The results showed that the Village Fund Direct Cash assistance (BLT-Dana Desa) is cash assistance to poor families in the village which comes from the Village Fund to reduce the impact of the COVID-19 pandemic. With the covid-19 assistance, residents of Garum District feel very helped and there is an influence of Service Quality on Community Satisfaction in Garum District

Keywords: *Social Assistance, Covid-19, Service Quality and Satisfaction*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses pelaksanaan dan tahapan program bantuan covid – 19 di Kecamatan Garum Kabupaten Blitar, menganalisis dampak program bantuan covid – 19 di Kecamatan Garum Kabupaten Blitar bagi masyarakat, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat penerima Bantuan Covid – 19 di Kecamatan Garum Kabupaten Blitar dan menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Masyarakat Penerima Bantuan Covid – 19 di Kecamatan Garum). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kecamatan Garum berjumlah 73.449 jiwa. Di dalam penelitian ini, sampel yang diambil dalam penelitian ini, dibulatkan lagi menjadi sebanyak 97 orang. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa linear berganda dengan penjelasan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-Dana Desa) adalah bantuan uang kepada keluarga miskin di desa yang bersumber dari Dana Desa untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19. Dengan adanya bantuan covid – 19, warga Kecamatan Garum merasa sangat terbantu dan terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Garum

Kata Kunci : Bantuan Sosial, Covid-19, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Latar Belakang Teoritis

Wabah virus corona atau Covid – 19 merupakan virus yang diduga berasal dari hewan yang ditularkan kepada manusia. Wabah ini bermula dari Wuhan, China. Setiap masyarakat yang terpapar virus ini memiliki riwayat kontak dengan pasar hewan di Wuhan yang selanjutnya ditularkan hingga ke seluruh dunia. Sejak tanggal 12 Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) virus ini merupakan sebuah pandemic. Jumlah korban akibat dari wabah ini semakin meningkat

setiap harinya. Sehingga menimbulkan keresahan pada warga sekitar.

Pandemi ini memberikan dampak pada semua aspek kehidupan masyarakat di Indonesia, terlebih pada sektor perekonomian. Banyak pertokoan dan bidang usaha lainnya yang terpaksa melakukan PHK hingga menutup usaha mereka akibat dari adanya wabah ini. Banyak masyarakat yang merasa dirugikan karena tidak mendapatkan penghasilan setiap harinya.

Kendati demikian, pemerintah memberikan bantuan bagi para masyarakat

yang terkena dampak dari pandemic ini. Namun, baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat terkesan lamban dalam memberikan bantuan kepada warga yang terkena dampak ini. Banyaknya sistem regulasi yang terkesan rumit membuat para masyarakat enggan untuk mengurus persyaratan yang diberikan untuk mendapatkan bantuan.

Selain itu, dampak dari pemberlakuan lockdown mengakibatkan melemahnya kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat dalam mencari nafkah yang bergantung pada penghasilan sehari – hari. Lockdown menimbulkan adanya fenomena panic buying di tengah masyarakat, sehingga mengganggu kelancaran distribusi barang dan jasa.

Tidak sedikit masyarakat yang melakukan over consumption atau belanja yang berlebihan dalam menimbun bahan makanan dan barang kebutuhan sehari – harinya. Hal ini tidak berbanding lurus dengan terhentinya kegiatan jual beli yang dilakukan oleh para pedagang setiap harinya. Dengan adanya lockdown meningkatkan potensi konflik sosial yang berhubungan dengan suplai kebutuhan masyarakat setiap harinya.

Peran pemerintah daerah maupun pusat, sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan kemiskinan di daerah, terlebih saat terdampak Covid-19. Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dinas Sosial Kabupaten Blitar telah mengalokasikan dana APBD guna untuk memberikan bantuan sosial ke setiap kecamatan dan desa seluruh wilayah Kabupaten Blitar.

Bantuan sosial adalah pemberian bantuan berupa uang/barang dari pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang sifatnya tidak secara terus menerus dan selektif yang bertujuan untuk melindungi dari kemungkinan terjadinya resiko sosial (Lapanda, 2013). Dengan adanya bantuan sosial yang diberikan pemerintah diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang mutlak menjadi tujuan untuk mencapai keberhasilan pemerintah. Karena dengan kepuasan yang dicapai akan membawa banyak manfaat bagi pemerintah. Salah satu hal yang menjadi dapat menimbulkan

kepuasan bagi masyarakat adalah kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang mana tujuannya adalah untuk menyejahterakan masyarakat. Dalam kajian teoritis yang dilakukan oleh Mouw (2013) bahwa pelayanan publik di daerah menunjukkan manfaat dan keunggulannya, sekaligus juga menunjukkan kelemahannya. Harapan masyarakat yang selalu menginginkan kepuasan dalam pelayanan, namun kelemahan birokrat pada ketiadaan atau terbatasnya sumber daya yang mumpuni serta ditambah dengan peraturan-peraturan yang membuat birokrat daerah bekerja dengan kaku. Sehingga masih banyaknya keluhan masyarakat atas rendahnya kualitas pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Layanan adalah tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler & Keller, 2012). Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya

cara penyampainnya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut (Amstrong & Kotler, 2013):

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka penulis mengadakan penelitian yang ada kaitannya dengan kualitas Layanan. Peneliti mengadakan penelitian dengan judul “Program Bantuan Covid – 19 dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Kasus pada Masyarakat Penerima Bantuan Covid – 19 di Kecamatan Garum)”.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif menekankan analisa pada data angka atau numerik yang diolah dengan metode statistika. Pada dasarnya pendidikan kuantitatif dilakukan pada penelitian yang melakukan pengujian hipotesis dan menyadarkan kesimpulan hasilnya pada suatu kemungkinan atau probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikan perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang akan diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah asosiatif kausal atau sebab akibat yang bertujuan mengetahui hubungan antar variabel satu dengan variabel lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka mengarah pada terjadinya hubungan sebab akibat antara variabel - variabel bebas (X) yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Garum.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kecamatan Garum berjumlah 73.449 jiwa. Sampel yang diambil dalam penelitian ini, dibulatkan lagi menjadi sebanyak 97 orang.

Model pengujian hipotesis berdasarkan analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini harus memenuhi asumsi agar menghasilkan nilai parameter yang benar. Asumsi lain tersebut antara lain tidak terdapat adanya multikolinearitas, heteroskedastisitas.

Hasil Penelitian

Adapun uji hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Uji F

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji F dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	663.781	1	663.781	1752.269	.000 ^b
Residual	23.108	61	.379		
Total	686.889	62			

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji F menghasilkan nilai Sig. $0.000 < 0.05$, sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

2. Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model di dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Adapun hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 ^a	.966	.966	.615

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0.966. Nilai ini berasal dari pengkuadratan nilai R yaitu $0.983 \times 0.983 = 0.966$. Besaran angka tersebut sama dengan 96.6%, sehingga secara simultan berpengaruh pada variabel kepuasan masyarakat sebesar 96.6% sedangkan sisanya 3.4 dipengaruhi oleh variabel lain dari luar persamaan regresi.

Pembahasan

1. Proses Pelaksanaan

Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-Dana Desa) adalah bantuan uang kepada keluarga miskin di desa yang bersumber dari Dana Desa untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19. Adapun nilai BLT Dana Desa adalah Rp600.000 setiap bulan untuk setiap keluarga miskin yang memenuhi kriteria dan diberikan selama 3 (tiga) bulan dan Rp300.000 setiap bulan untuk tiga bulan berikutnya. BLT-Dana Desa ini bebas pajak.

Jika kebutuhan desa melebihi ketentuan maksimal yang dapat dialokasikan oleh desa, maka Kepala Desa dapat mengajukan usulan penambahan alokasi Dana Desa untuk Bantuan Langsung Tunai kepada Bupati/ Wali Kota. Usulan tersebut harus disertai alasan penambahan alokasi sesuai keputusan Musyawarah Desa Khusus (Musdesus).

Tim pendata harus memastikan kelompok rentan seperti keluarga miskin yang dikepalai oleh perempuan, lansia, dan penyandang disabilitas terdata sebagai calon Keluarga Penerima Manfaat (YMP) BLT Dana Desa. Penetapan data keluarga miskin baru di desa diputuskan bersama dalam Musdesus. Musdesus juga dapat membahas pemilahan target sasaran dan jenis program bantuan yang diberikan agar tidak terjadi tumpang tindih target sasaran program bantuan sosial. Penetapan keluarga miskin penerima BLT-Dana Desa ini dilaksanakan melalui pendekatan yang memperkuat modal sosial masyarakat yaitu musyawarah dan gotong-royong.

2. Dampak Program Bantuan Covid - 19

Peran pemerintah daerah maupun pusat, sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan kemiskinan di daerah, terlebih saat terdampak Covid-19. Pemerintah Kabupaten Blitar melalui Dinas Sosial Kabupaten Blitar telah mengalokasikan dana APBD guna untuk memberikan bantuan sosial ke setiap kecamatan dan desa seluruh wilayah Kabupaten Blitar.

Dengan adanya bantuan covid – 19, warga Kecamatan Garum merasa sangat terbantu. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya pemasukkan perekonomian yang diterima oleh warga. Mata pencaharian yang menjadi suatu hal yang paling penting bagi

kelangsungan hidup masyarakat terpaksa dihentikan karena adanya pandemi covid-19 ini.

Masyarakat Kecamatan Garum terpaksa untuk tetap di rumah demi keselamatan mereka agar tidak terkena virus covid – 19. Jalanan yang ditutup membuat warga terpaksa untuk tetap di rumah saja. Dengan bantuan yang diberikan pemerintah ini, masyarakat Kecamatan Garum merasa sangat terbantu.

Setidaknya, bantuan yang diberikan oleh pemerintah dapat mencukupi kebutuhan sehari – hari masyarakat Kecamatan Garum. Masyarakat dapat membeli beras, bumbu masakan dan segala kebutuhan rumah tangga dengan menggunakan uang bantuan yang diberikan oleh pemerintah. Bagi semua masyarakat Kecamatan Garum, bantuan ini sangat bermanfaat karena dapat membantu perekonomian mereka di masa pandemi covid – 19 yang tidak kunjung selesai ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-Dana Desa) adalah bantuan uang kepada keluarga miskin di desa yang bersumber dari Dana Desa untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19. Adapun nilai BLT Dana Desa adalah Rp600.000 setiap bulan untuk setiap keluarga miskin yang memenuhi kriteria dan diberikan selama 3 (tiga) bulan dan Rp300.000 setiap bulan untuk tiga bulan berikutnya. BLT-Dana Desa ini bebas pajak.
2. Dengan adanya bantuan covid – 19, warga Kecamatan Garum merasa sangat terbantu. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya pemasukkan perekonomian yang diterima oleh warga. Mata pencaharian yang menjadi suatu hal yang paling penting bagi kelangsungan hidup masyarakat terpaksa dihentikan karena adanya pandemi covid-19 ini
3. Terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Garum

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat Kecamatan Garum dan harus memperhatikan kehandalan yang diberikan, dan meningkatkan kualitas layanan dari segi waktu tempuh. Serta mampu menciptakan kepercayaan masyarakat, sehingga mereka merasa puas dan loyal
2. Pegawai Kecamatan Garum diharapkan harus tetap memberikan pelayanan yang baik pada indikator lainnya. Dari segi daya tanggap dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dan tanggap dalam menerima keluhan dari masyarakat terkait bantuan covid - 19.

Daftar Pustaka

- Amstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Prenhalindo.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Gaol, C., & Jimmy, L. (2014). *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Widisarana.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Penerbit Pt. Bumi Aksara.
- Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management 14E Edition*. Pearson Education Inc.
- Lapanda, Y. (2013). *Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari APBD*. Sinar Grafika.
- Mouw, E. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. UNIERA, 2(2).
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13 (1).
- Pratama, A. W. E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12).
- Ramadhan, R. D. (2019). Pengaruh Kepuasan dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Bagian Produksi PT Garuda Mas Semesta (GAMATEX) Cimahi. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen (Edisi Revisi)*. Kencana Perdana Media Group.
- Simamora, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIEY.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1).
- Sitanggang, B., Tangdililing, A., & Maryani, S. (2014). Implementasi Kebijakan Penyaluran Hibah dan Bantuan Sosial Kemasyarakatan Di Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Tesis PMIS UNTAIN PSIAN*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi.
- Yudiani, E. (2017). Work Engagement Karyawan PT. Bukit Asam Persero Ditinjau Dari Spiritualitas. *Jurnal Psikologi Islami*, 3(1), 21–32..