

**MAKSIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI
KARTU KELUARGA SEJAHTERA (KKS) DALAM
PROGRAM SEMBAKO BAGI MASYARAKAT TERDAMPAK
COVID-19 DI KOTA BATU
(Studi Kasus di Dinas Sosial Kota Batu)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh :

UYYUN REGIA FATVA

NPM.218.01.09.1005



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2022**

ABSTRAK

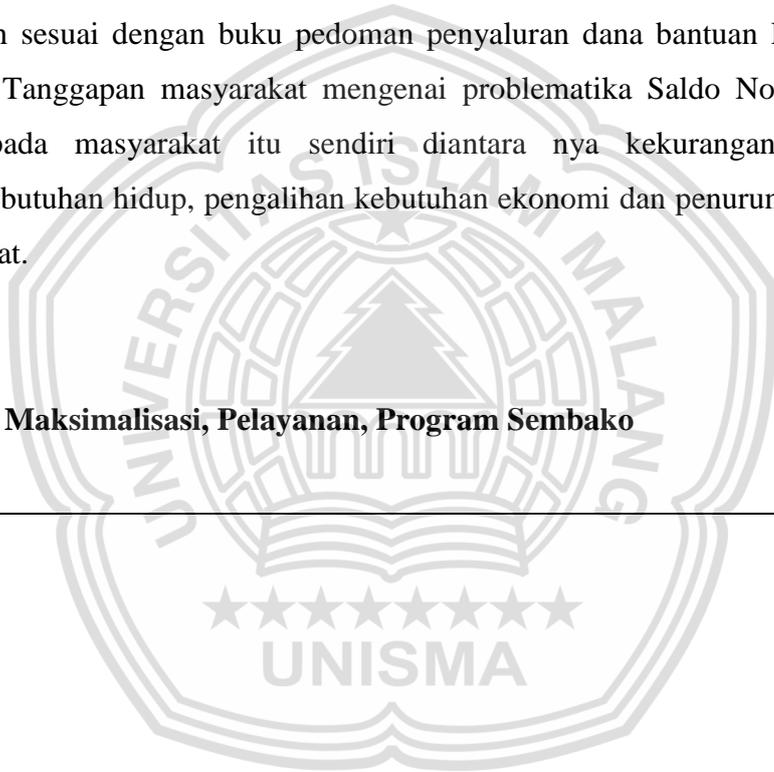
Uyyun Regia Fatva, 2022. NPM 21801091005, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. Maksimalisasi Pelayanan Masyarakat Melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) Dalam Program Sembako Bagi Masyarakat Terdampak Covid-19 Di Kota Batu (Studi Kasus Di Dinas Sosial Kota Batu). Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Yaqub Cikusin., M.Si, Dosen Pembimbing II : Khoiron., S. IP., M. IP.

Pemberian pelayanan dan penyaluran dana bantuan sosial melalui Program Sembako dalam Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) merupakan program dari pemerintah yang diperuntukkan kepada masyarakat yang kurang mampu atau dikatakan sulit dalam mencukupi kebutuhan hidup. Problematika yang terjadi disebut dengan Saldo Nol, hal ini disebabkan karena kendala dari sistem yang langsung dari pusat. Yang nantinya berdampak pada masyarakat secara langsung. Dari permasalahan tersebut penulis merumuskan masalah sebagai berikut 1) Bagaimana bentuk pelayanan di masyarakat melalui melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) melalui Program Sembako di masyarakat? 2) Bagaimana tanggapan masyarakat dan dampak dari permasalahan Saldo Nol dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dari pemerintah ke masyarakat selama pandemi Covid-19?. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana bentuk pelayanan di masyarakat melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dalam Program Sembako di masyarakat. Dan Untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat dan dampak dari permasalahan Saldo Nol dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dari pemerintah ke masyarakat selama pandemi Covid-19.

Metode dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Dalam pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Serta analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) pemberian dan penyaluran dana bantuan sosial melalui program ini telah dilaksanakan sesuai undang-undang dan juga telah sesuai dengan buku pedoman penyaluran dana bantuan Program Sembako. 2) Tanggapan masyarakat mengenai problematika Saldo Nol sangat berdampak pada masyarakat itu sendiri diantaranya kekurangan dalam mencukupi kebutuhan hidup, pengalihan kebutuhan ekonomi dan penurunan daya beli masyarakat.

Kata Kunci : Maksimalisasi, Pelayanan, Program Sembako



Uyyun Regia Fatva, 2022. NPM 21801091005, Public Administration Studies Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. Maximizing Community Services Through Prosperous Family Cards (KKS) in the Basic Food Program for the Impacted Communities of Covid-19 in Batu City (Case Study at the Batu City Social Service). Advisor I : Prof. Dr. Yaqub Cikusin., M.Si, Advisor II : Khoiron., S. IP., M. IP.

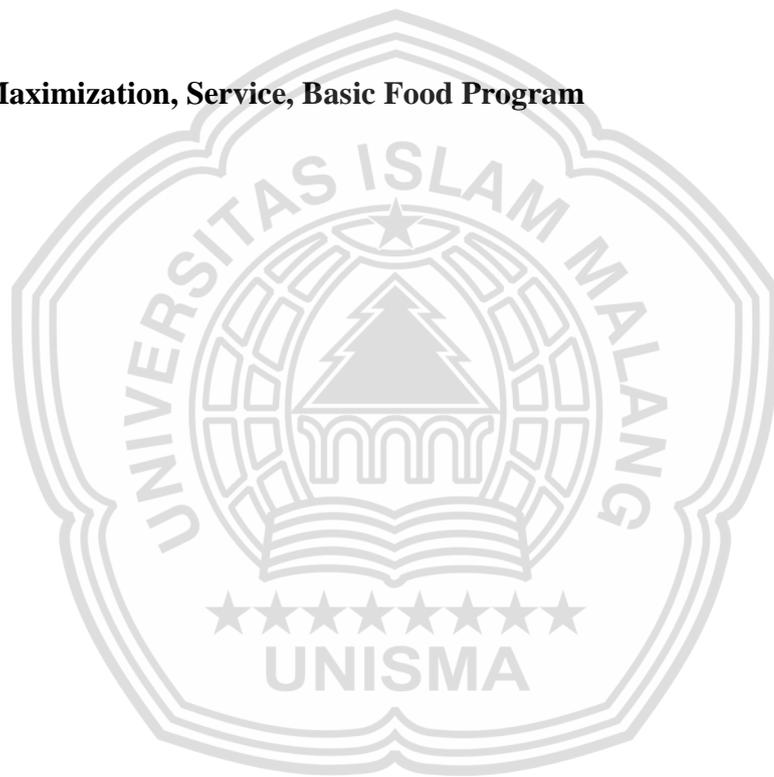
ABSTRACT

The provision of services and distribution of social assistance funds through the Sembako Program in the Prosperous Family Card (KKS) is a program from the government intended for underprivileged communities or is said to be difficult to meet the necessities of life. The problem that occurs is called Zero Balance, this is due to constraints from the system that is directly from the center. Which will have a direct impact on society. From these problems the authors formulate the following problems 1) What is the form of service in the community through the Prosperous Family Card (KKS) through the Sembako Program in the community? 2) How is the community's response and the impact of the Zero Balance problem in distributing Social Assistance (Bansos) from the government to the community during the Covid-19 pandemic?. The purpose of this research is to find out how the form of service in the community through the Prosperous Family Card (KKS) in the Sembako Program in the community. And to find out how the community responds and the impact of the Zero Balance problem in distributing Social Assistance (Bansos) from the government to the community during the Covid-19 pandemic.

The method in this research is to use a qualitative approach and the type of descriptive research. The data collection was carried out using interview, observation and documentation techniques. As well as data analysis in this study using three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that 1) the distribution and distribution of social assistance funds through this program has been carried out in accordance with the law and has also been in accordance with the guidebook for distributing funds for the Basic Food Program assistance. 2) The public's response to the problem of Zero Balance has an impact on the community itself, including the lack of sufficient living needs, diversion of economic needs and a decrease in people's purchasing power.

Keywords: Maximization, Service, Basic Food Program



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah 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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pemberian pelayanan pemerintah yang di berikan, masyarakat adalah titik fokus utama dalam pemberian pelayanan baik pelayanan administrasi, pemenuhan kebutuhan barang dan jasa. Sehingga penyelenggara pelayanan publik menyediakan dan memberikan pelayanan ke masyarakat oleh sebab itu acuan atau sasaran pemerintah dalam memberikan pelayanan adalah masyarakat.

Pemberian pelayanan ke masyarakat bisa berupa pelayanan administrasi, barang dan jasa. Kegiatan pelayanan publik biasanya di lakukan oleh penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah. Pelayanan yang di berikan masyarakat merupakan suatu hal yang harus di lakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang RI No 25 Tahun 2009 Standar Pelayanan ke masyarakat adalah tolak ukur penyelenggara pelayanan atau pemerintah dalam memberikan pelayanan, yang di gunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara

kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Maka dari itu pelayanan publik yang di lakukan oleh pemerintah memiliki bentuk produk, jasa, manusia, proses yang nantinya akan mendapatkan respon ke pemberi pelayanan yaitu pemerintah. Respon tersebut merupakan bentuk apa yang telah di berikan ke masyarakat. Apakah pelayanan tesebut memuaskan atau tidak. Maka dari itu respon dari pihak penerima pelayanan sangat penting guna untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah di berikan ke masyarakat.

Dwiyanto, dkk (2006) menyatakan proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Pemberian layanan kepada masyarakat merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya. Proses penyelenggaraan pelayanan haruslah efektif dan efisien dalam meberikan pelayanan ke masyarakat hal ini mencerminkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 19 Tahun 2020 pasal 1 pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negaranya dan dalam ayat 9 standar Pelayanan Minimal atau SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negaranya. Kebutuhan dasar warga negaranya merupakan haruslah terpenuhi. Setiap warga negara wajib memperoleh

pelayanan dari pihak penyelenggara pelayanan. Namun pelayanan yang di berikan kepada masyarakat memiliki standar tersendiri.

Dwiyanto (2006) pelayanan publik menjadi instrumen yang sangat penting untuk dapat mewujudkan *good governance*. Dalam hal ini pelayanan publik sangat penting dalam memberikan dan mewujudkan pemerintahan yang baik, namun di samping itu pelayanan publik memiliki standar dalam memberikan pelayanan. Dalam standar pelayanan publik memiliki komponen standar pelayanan publik memiliki desain yang bertujuan untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat di mudahkan dalam menjangkau pelayanan dasar yang mengarahkan kepada kesejahteraan masyarakat. di samping itu dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi.

Sarundajang (2002:211) menyebutkan bahwa di era reformasi, organisasi pemerintah daerah sebagai regulator dan fasilitator semakin di tuntutan memberikan pelayanan cepat (*faster*), lebih (*better*) dan lebih murah (*cheaper*) Sebagai upaya dalam peningkatan pelayanan publik di era reformasi ini dan ditambah dengan perkembangan zaman yang semakin maju pemerintah di tuntutan dalam memberikan pelayanan yang baik sebagaimana Pemerintah Kota Batu melakukan koordinasi pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) bersama Kementrian PANRB RI di Rupaatama Balaikota Among Tani. Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan pusat aktivitas pelayanan terpadu baik pusat aktivitas pelayanan terpadu baik pusat meupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Swasta. Hal ini

dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman kepada masyarakat. inovasi pemberian pelayanan ke masyarakat, Pemerintah Kota Batu membuat inovasi pemberian pelayanan ke masyarakat dengan mengadakan Mal Inovasi Pelayanan Publik (MPP). Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang cepat dan efisien dan tidak berbelit-belit. Dengan adanya inovasi Mal Pelayanan Publik maka dapat memberikan pelayanan yang baik ke masyarakat Kota Batu.

Menurut Coombs (2006) secara prinsip bahwa komunikasi krisis memiliki prinsip yaitu 1). Menyampaikan pesan dengan cepat atau segera menyampaikan pesan 2). Konsisten dan 3) terbuka. Seperti halnya dalam pemberian pelayanan masyarakat selama pandemi ini dilakukan melalui online dan juga penyebaran informasi dalam pemberian bantuan sosial juga dilakukan secara online tidak dilakukan secara langsung secara berkumpul di suatu tempat hal ini agar mencegah adanya penyebaran wabah virus Covid-19 dan juga Pemberian pelayanan ke masyarakat haruslah efektif dan efisien terutama dalam masa Pandemi Covid-19 (*Corona Virues Disease*). Jenis virus ini pertama kali muncul di negara Cina tepatnya di kota Wuhan. Ditengah wabah *Covid-19(Corona Virues Disease)* ini telah mewabah di Indonesia maupun di dunia, yang semakin hari semakin bertambah jumlah orang yang terinfeksi virus ini. Virus ini membawa wabah dan dampak yang luar biasa ekonomi, sosial, politik, pendidikan, budaya dan sebagainya yang merubah perilaku dan kondisi masyarakat. Dampak dari wabah ini adalah kematian yang tinggi. Dari hal ini maka akibat wabah menular ini banyak ekonomi yang lumpuh. Namun, dengan adanya wabah ini kinerja

pemerintah itu semakin di tingkat kan. Seperti halnya pelayanan publik pelayanan. Maka dari itu inovasi pelayanan publik sangat sekali di perlukan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan ke masyakat, terutama dalam lingkup pandemi seperti ini yang mangharuskan semua serba online atau dengan kata lain semua tidak di haruskan bertemu langsung atau bertatap muka, hal ini untuk mencegah dan menghindari penyebaran virus Covid-19 ini. Maka dari itu kegiatan pelayanan ke masyarakat menggunakan sistem online.

Menurut Bambang Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kota Batu mengatakan bahwa, dampak dari Covid-19 tersebut, sebanyak 2.555 tenaga kerja dirumahkan, dan 52 pekerja lainnya mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). “Tenaga Kerja yang dirumahkan berasal dari 21 perusahaan, dan untuk yang PHK, dari dua perusahaan,” kata Bambang, di Kota Batu Jawa Timur, Senin (20/4).

Ivancevich et.al (dalam Ratminanto dan Atik, 2005;2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pemberian pelayanan dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat berguna dalam pemerintahan. Terutama dalam masa pandemic saat ini yang mengharuskan pihak penerima pelayanan menggunakan handphone sebagai akses dalam meminta pelayanan.

“Munculnya kegiatan pelayanan ke masyarakat secara online ini semakin berkembang yang diikuti oleh perkembangan zaman. Perkembangan zaman yang maju dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Dengan berkembangnya teknologi maka inovasi pelayanan

publik juga ikut berkembang, terutama dalam masa pandemi ini. Pandemi yang berkepanjangan membuat kegiatan berkumpul dan bertemu langsung sangat diminimalisir karena untuk menghindari penyebaran virus Covid-19. Maka dari itu inovasi pelayanan ke masyarakat haruslah di kembangkan lagi terutama dalam masa pandemi ini.” (Wawancara Tanggal 17 Desember 2021)

“Pemberian Bantuan Sosial (Bansos) ini bersumber dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Semua sumber dalam penyaluran dan pemberian Bantuan sosial berawal dari sini. Untuk itu yang berwenang dalam pemberian Bantuan Sosial adalah pemerintah pusat berdasarkan Ranking atau desepresentil. Namun pendataan masyarakat yang berhak mendapatkan Bantuan sosial ini di dilakukan oleh Pemerintah Desa dan di berikan ke Dinas Sosial terkait dan nantinya diserahkan ke pusat sebagai pertimbangan layak atau tidaknya menerima Bantuan Sosial.” (Wawancara Tanggal 17 Desember 2021)

“Terkait dengan pemberian pelayanan melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) di masa pandemi ini memberikan bantuan berupa Uang dan Sembako (Sembilan Bahan Pokok). Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) adalah kartu yang memiliki fitur uang elektronik dan tabungan (kartu tombol) yang digunakan ini digunakan untuk menghimpun beras dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) yang diterbitkan melalui bank penyalur atau Himpunan Bank-bank Milik Negara (HIMBARA). Pemberian Bantuan Sosial (Bansos) melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) ini merupakan program dari pemerintah yang intinya bertujuan untuk menanggulangi masalah kemiskinan. Terutama di masa pandemi ini program pemerintah dengan menggunakan Kartu Kesejahteraan Sosial (KKS) sangat banyak sekali turun di masyarakat, namun sering juga terjadi kendala dalam pembagiannya terutama dalam pembagiannya Bantuan Sosial (Bansos). Bantuan Sosial (Bansos) melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu program Sembako dan Program PKH (Program Keluarga Harapan). Kedua program ini merupakan program yang ada dalam Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).” (Wawancara tanggal 17 Desember 2021)

Oleh karena itu sumber dari Bantuan Sosial (Bansos) ini bersumber dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Semua sumber dalam penyaluran dan pemberian Bantuan sosial. Mengenai pemberian pelayanan melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) di masa pandemi ini memberikan bantuan berupa Uang dan Sembako (Sembilan Bahan Pokok). Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) adalah kartu yang memiliki fitur uang elektronik dan tabungan (kartu tombol) yang

digunakan ini digunakan untuk menghimpun beras dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) yang diterbitkan melalui bank penyalur atau Himpunan Bank-bank Milik Negara (HIMBARA). Pemberian Bantuan Sosial (Bansos) melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) ini merupakan program dari pemerintah yang intinya bertujuan untuk menanggulangi masalah kemiskinan. Terutama di masa pandemi ini.

“Perlu diketahui bahwa dengan adanya Program Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berupa Bantuan Sosial Non Tunai (BSNT) dan Bantuan Sosial Tunai (BST) terutama yang melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) merupakan bantuan yang dalam pandemi ini sering muncul di masyarakat. Pandemi yang muncul sampai saat ini membuat kemiskinan semakin bertambah, dan juga pengangguran juga masih bertambah akibat dari PHK (Pemutusan Hubungan Kerja). Dengan adanya pandemi yang muncul pemerintah Kota Batu mengeluarkan berbagai Bantuan Sosial (BANSOS) baik tunai maupun non tunai. Hal ini bertujuan agar kebutuhan masyarakat terpenuhi selama pandemi berlangsung terutama kebutuhan pokok seperti kebutuhan pangan.” (Wawancara tanggal 17 Desember 2021)

“Dalam pembagian Bantuan Sosial di Kota diberikan berupa Bantuan Sosial Tunai (BST) dan Bantuan Sosial Non Tunai (BSNT). Pembagian Bantuan Sosial (Bansos) ini dilakukan melalui Bank Penyalur atau Himpunan Bank-bank Milik Negara (HIMBARA) penerbitan Kartu ini dilakukan oleh Bank BNI (Bank Negara Indonesia) senilai Rp 200.000 yang pembagiannya selama 1 Bulan sekali per tanggal 10.” (Wawancara tanggal 17 Desember 2021)

“Untuk pelayanan dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). Penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) ini dilakukan melalui e-Warong dan telah ada di seluruh Indonesia. Di kota Batu E-warong terdapat sekitar 7 (Tujuh) E-warong yang tersedia dan berada di setiap kecamatan di Kota Batu.” (Observasi pada 17 Desember 2021)

Menurut Gede Sudiarsa mengatakan bahwa “Perbekel Desa Tegallingham, mengatakan sebanyak tiga Kartu Keluarga penerima PKH tidak bisa mencairkan bantuan karena rekening mereka tanpa saldo. Sedangkan bantuan BPNT saldo

sebanyak 18 rekening. “kenapa nama-nama warga kurang mampu yang terdaftar dan sebelumnya mendapatkan bantuan, kali ini rekeningnya kosong. Sejak bulan Juli saldo mereka kosong” ungkap Gede sudiarsa Minggu(12/9).

“Namun dalam pembagian Bantuan Sosial melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) mengalami problematika yang biasa disebut dengan Saldo Nol. Saldo Nol merupakan problematika yang terjadi pada Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang dialami oleh penerima Bantuan Sosial (Bansos) atau masyarakat yang menerima kartu ini mengalami kendala di tengah jalan yaitu Saldo Nol atau bantuan yang diberikan ke masyarakat belum turun atau mengalami keterlambatan. Hal ini terjadi karena perbaikan data dari pemerintah dan tidak adanya nama di data bayar. Data bayar merupakan data yang dibayarkan Kementerian Sosial (Kemensos). Problematika seperti ini Dari problematika diatas nantinya telah menimbulkan dampak yang signifikan dalam pemberian Bantuan sosial (Bansos).” (Wawancara tanggal 17 Desember 2021)

Oleh karena itu dari problematika di atas maka pada intinya pemberian Bantuan Sosial (Bansos) di Kota Batu memiliki kendala. Kendala tersebut terjadi dalam pembagian Bantuan Sosial (Bansos) ke masyarakat, namun setelah dilakukan pra survey di Dinas Sosial secara wawancara dengan Mas Arga mengemukakan

“kendala dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) ini terjadi pada kendala yang biasanya disebut dengan Saldo Nol, kendala ini tidak hanya terjadi di Kota Batu, melainkan di seluruh Indonesia, dan beliau juga mengemukakan hal ini terjadi di luar kendala dari Dinas Sosial melainkan ini merupakan kendala dari sistem.”(Wawancara pada 16 Desember 2021)

Namun, disamping itu kendala pada penyaluran dana bantuan juga berada pada e-Warong itu sendiri sebagai Bank Penyalur dana bantuan menurut Ibu Agustin selaku pihak yang menerima bantuan ini beliau berkata :

“jadi gini mas menurut pengalaman yang saya alami kejadian saldo nol ini juga terjadi di masyarakat terutama yang pernah saya alami. Seperti kemarin pada e-warong Beji curang dalam memberikan bantuan sosial e-Warong tersebut hanya memberikan bantuan beras saja dan juga

mencampur beras yang bagus dengan beras yang tidak layak konsumsi. Dan kemarin dari anggoita saya juga mengalami Ketika dana bantuan tersebut sudah cair tapi dari pihak e-Warong semndiri yang kurang dalam menyediakan bahan bantuan tersebut. (Wawancara pada 18 Desember 2021)

Dalam hal ini Saldo Nol merupakan problematika yang terjadi pada Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang dialami oleh penerima Bantuan Sosial. Hal ini terjadi karena perbaikan data dari pemerintah dan tidak adanya nama di data bayar. Data bayar merupakan data yang dibayarkan Kementerian Sosial (Kemensos). Dan juga kendala dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) ini terjadi pada kendala yang biasanya disebut dengan Saldo Nol, ditambah kendala-kendala dari pihak Bank Penyalur yaitu e-Warong kendala ini tidak hanya terjadi di Kota Batu, melainkan di seluruh Indonesia, dan beliau juga mengemukakan hal ini terjadi di luar kendala dari Dinas Sosial melainkan ini merupakan kendala dari sistem. Selama ini penelitian tentang pemberian pelayanan melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang diteliti oleh peneliti mengenai Program Sembako.

Selama ini penelitian tentang Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) pernah dilakukan beberapa peneliti yang menenliti tentang Pemberian Pelayanan kepada masyarakat melalui Kartu Kelauraga Sejahtera (KKS) dalam program sembako Peneliti disini menggunakan acuan penelitian terdahulu guna dijadikan tolak ukur dalam dalam menulis dan menganalisa suatu penelitian yang dilakukan Andela (2018) melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Program Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dalam meningkatkan kesejahteraan Masyarakat Miskin di Keleurahan Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Kota Palembang”.

Membahas mengenai Program Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) masih belum berjalan dengan baik karena kurangnya sosialisasi dan koordinasi dari pemerintah.

Selanjutnya Yuni, dkk (2020) melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden No.63 Tahun 2017 Tentang Kartu Keluarga Sejahtera Pada Masyarakat Desa Kalibaru Wetan Kec. Kalibaru Kab. Banyuwangi”. Yang membahas mengenai Keluarga Sejahtera (KKS) yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat khususnya di Desa Kalibaru Wetan yang bentuknya berupa bantuan Non tunai.

Selanjutnya Dara. (2017) “Implementasi Program Kartu Keluarga Sejahtera Dalam Usaha Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Gunung Tinggi Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang” mengemukakan bahwa Keluarga Sejahtera (KKS) masih belum berjalan dengan baik. Karena Pihak Dinas Sosial tidak melibatkan pemerintahan setempat dan dari segi finansialnya pemerintah setempat belum mengeluarkan dananya. Selanjutnya Ahmad, (2018) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Implementasi Penyaluran Beras Untuk Rumah Tangga Miskin (Raskin)”. Mengemukakan bahwa implementasi penyaluran beras untuk rumah tangga miskin (Raskin) yang berlokasi penelitian di Desa Argosari, Kecamatan Jabung Kabupaten Malang telah terlaksana beberapa kegiatan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan berdasarkan pagu raskin yang memfokuskan pada 2 aspek yaitu peran pemerintah desa dalam menentukan daftar penerima manfaat raskin dan dalam pelaksanaan program bantuan beras untuk Rumah Tangga Miskin (Raskin) sudah berjalan sampai ke tangan masyarakat dengan harga 1.600/kg.

Selanjutnya Halimatul, dkk (2021) yang berjudul “Implementasi Program Sembako Di Kelurahan Alalak Utara Kecamatan Banjarmasin Utara”. Membahas mengenai implementasi Program Sembako berdasarkan mekanisme pelaksanaan program dengan 5 tahap, sudah berjalan sesuai dengan pedoman umum program sembako tahun 2020, program ini diimplementasikan secara kontinu atau berkelanjutan setiap bulannya, koordinasi antara *stakeholders* berjalan dengan baik tugasnya.

Dari kelima penelitian terdahulu tersebut dapat penulis ketahui bahwa penyaluran dan pemberian dana bantuan sosial sudah berjalan dengan baik, namun masih adanya kendala. Seperti contoh penelitian terdahulu Andela (2018) melakukan di mana Program Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) masih belum berjalan dengan baik karena kurangnya sosialisasi dan koordinasi dari pemerintah. Oleh sebab itu koordinasi dan sosialisasi sangat penting dalam pelaksanaan program. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Ahmad (2018) meskipun sama-sama berangkat dari pelaksanaan dan penyaluran dana bantuan akan tetapi pelaksanaan penyaluran dana bantuan telah berjalan dengan baik dan lebih terorganisir karena dalam penyalurannya pemerintah setempat melaksanakan kegiatan penyalurannya berdasarkan pagu raskin. Ketidakefektifan juga di alami oleh Yuni, dkk (2020) dan Dafa (2017) di mana yang keduanya menjelaskan bahwa kurang maksimalnya penyaluran dana bantuan ini ke masyarakat.

Berbeda Halimatul, dkk (2021) mencerminkan kinerja birokrasinya sudah berjalan dengan baik, dan implrmtasi dari program ini sudah berjalan secara

berkelanjutan di setiap bulannya serta koordinasi antara *stakeholders* berjalan dengan baik.

Namun demikian, dari seluruh hasil penelitian diatas (*review literature*), mereka tidak menfokuskan pada bentuk pelayanan dan penyalurannya ke masyarakat serta pada tanggapan masyarakat dan akibat dari kurang maksimalnya pelayanan ke masyarakat. Oleh karena itu, pada posisi itulah penelitian ini hendak di lakukan dan didalami sebagai kontribusi keilmuan ditengah pengetahuan tentang pemberian pelayanan dan penyaluran dana bantuan ke masyarakat.

Dibawah ini adalah rumusan masalah yang peneliti rumuskan berdasarkan pada review literatur yang telah peneliti uraikan di atas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan suatu masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pelayanan di masyarakat melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) melalui Program Sembako di masyarakat?
2. Bagaimana tanggapan masyarakat dan dampak dari permasalahan Saldo Nol dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dari pemerintah ke masyarakat selama pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana bentuk pelayanan di masyarakat melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dalam Program Sembako di masyarakat.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat dan dampak dari permasalahan Saldo Nol dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dari pemerintah ke masyarakat selama pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini manfaat yang hendak diharapkan dalam penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

1. Mengetahui konsep dan pelayanan masyarakat melalui program Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) di Kota Batu.
2. Menambah ilmu tentang efektivitas pelayanan masyarakat terutama dalam pelayanan berupa Bantuan Sosial (Bansos).
3. Mengetahui pengetahuan mengenai proses dan alur pemberian Bantuan Sosial (Bansos) terutama melalui program Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).

b. Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah, untuk hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengevaluasi pelayanan ke masyarakat Kota Batu;
2. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam pelayanan publik;
3. sebagai salah satu referensi bagi peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian tentang pelayanan publik;

1.5 Sistematika Pembahasan

Pada BAB I Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika bahasan selanjutnya pada BAB II Tinjauan Pustaka berisikan mengenai penelitian-penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan sub bab berisikan tentang teori-teori dan pengertian-pengertian mengenai pelayanan publik, prinsip pelayanan, standar pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan publik di Indonesia, serta berisikan tentang Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), yang nantinya mendukung dalam pemecahan masalah dalam menganalisisnya.

Pada BAB III Metode Penelitian Pada bab ini penulis membahas mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi, sumber data, pengumpulan data, teknik dalam pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data saat di lapangan dalam melakukan penelitian. Lalu pada BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan berisikan Pada bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan

berdasarkan data yang telah diperoleh dilapangan menggunakan metode penelitian yang telah dijabarkan dan dituliskan pada bab sebelumnya. Dan yang terkakhir pada BAB V Pada bagian ini berisi mengenai kesimpulan dan hasil-hasil penelitian dan saran-saran yang penulis ajukan untuk instansi.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai Program Sembako Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) Merupakan program yang diberikan pemerintah dalam bentuk bantuan non tunai dalam bentuk Sembako yang terdiri dari Beras, telur, sayur, kacang-kacangan dan buah-buahan. Yang diperuntukan kepada KPM (keluarga penerima manfaat dan selama pandemi ini bantuan ini sering muncul agar masyarakat dapat mencukupi kebutuhan hidupnya dan dapat di Tarik kesimpulan bahwa :

1. Pemberian dan penyalura dana bantuan sosial ke masyarakat melalui Kartu Kelaurga Sejahtera (KKS) dalam Program Sembako di Kota Batu yang di uraikan menggunakan teori Sinambela (2006:6) tentang kualitas pelayanan prima yang terdiri dari tranparansi, akuntabilitas, koordinasi partisipasi, kesamaan hak, kesinambungan hak dan kewajiban. Dari seluruh indikator diatas ditemukan bahwa pemberian pelayanan dan penyaluran dana bantuan sosial di Kota Batu sudah berjalan dengan baik dan telah sesuai pada Buku pedoman pembagian sembako. Namun dilihat dari segi pemberian ketranparansian masih belum maksimal karena pemerintah Kota Batu masih kurang dalam memberikan informasi kepada KPM (Keluarga Penerima

Manfaat) mengenai keterlambatan penyaluran dana bantuan. Dari segi pemberian penyalurannya melalui e-Warong masih belum maksimal karena e-Warong sendiri masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan kemasyarakatan karena masih ada e-Warong yang curang yaitu dengan mencampur beras yang layak konsumsi dengan beras yang tidak layak konsumsi atau dengan kata lain beras yang sudah menjadi butiran pasir, dan juga e-Warong juga belum maksimal dalam melayani masyarakat seharusnya struk belanja yang turun melalui EDC malah di berikan ke masyarakat melalui struk belanja manual, dan juga e-Warong juga telah melanggar pada buku pedoman penyaluran dana bantuan karena e-warong sendiri menyalurkan dana bantuan hanya beras saja. Disamping itu sebelum diasalurkan dana bantuan sosial ke masyarakat pemerintah Kota Batu cukup baik dalam memberikan sosialisasi dan edukasi ke masyarakat dalam pecairan dana bantuan ini.

2. Tanggapan masyarakat dan dampak dari permasalahan Saldo Nol dalam penyaluran Bantuan Sosial

Menurut Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan ditentukan kualitas prima Pemberian dan penyaluran dana bantuan banyak sekali sumbernya. Seperti halnya Bantuan Sosial Tunai (BST) maupun Bantuan Sosial Non Tunai. Selama pandemi ini pemerintah banyak sekali menurunkan beragam bantuan. Seperti halnya bantuan dari Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang turun selama pandemi ini yang dikhususkan oleh PMKS (Penyandang Masalah Keluarga Sejahtera).

Penyaluran ini dilakukan oleh pemerintah dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang kurang mampu dalam mencukupi kebutuhan hidup. masyarakat banyak yang terbantu dengan adanya bantuan ini oleh karena itu bantuan ini sangat berguna dalam kondisi ekonomi. Namun di samping itu juga adanya masyarakat yang terdampak dalam saldo nol ini.

Disamping itu pemerintah Dinas Sosial Kota Batu dalam memberikan peyaluran dana bantuan ketika mengalami problematika Saldo Nol pemerintah masih kurang dalam memberikan info ketika dana bantuan belum bisa cair, masyarkat yang terlebih dahulu mengetahui ketika dana bantuan tidak bisa di ambil melalui Bank Penyalur. Pendamping hanya saja memberikan info dan mengingatkan bahwa pengambilan dana bantuan sudah cair. Dari juga pemberian pelayanan kendala Saldo Nol telah menyimpang dari pedoman penyaluran program sembako temuan hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah penyaluran dana bantuan ketika mengalami kendala Saldo Nol yang terjadwal turun pertanggal 10 mengalami keterlambatan atau melebihi tanggal 10 setiap bulannya hal ini mengindikasikan bahwa dari problematika ini penyaluran dana bantuan ke masyarakat kurang maksimal karena terjadinya problematika tersebut. Serta. membuat pemberian pelayanan tidak maksimal karena adananya problematika ini. Hal ini disebabkan karena kendala Saldo Nol yang terjadwal turun pertanggal 10 mengalami keterlambatan atau melebihi tanggal 10 setiap bulannya hal ini. Serta dalam pemberian pelayana ke masyarakat pihak e-Warong selaku penyalur dan penyedia bantuan kurang efektif dalam memberikan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diutarakan penulis, Adapun saran yang diharapkan untuk mengatasi hambatan dan problematika dalam mengatasi problematika penyaluran dana bantuan sosial melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dalam Program Sembako di Kota Batu, yaitu :

1. Dalam pemberian informasi ke masyarakat Pemerintah Kota Batu sebaiknya memberikan Info bahwa penyaluran dana bantuan mengalami keterlambatan. Serta agar memperhatikan sistem dari e-Warong yang menyediakan sembako ke masyarakat agar tidak terjadi lagi kasus seperti pencampuran beras dengan beras yang tidak layak konsumsi, menyediakan hanya beras saja, dan memberikan struk yang bukan dari mesin EDC.
2. Untuk meningkatkan kinerja pemberian pelayanan di e-Warong hendaknya Pendamping memperhatikan dan mengecek di lapangan pada e-Warong maupun di masyarakat agar tidak terjadi problematika seperti masyarakat yang telat dalam memfoto bukti pencairan dan juga e-Warong yang curang dalam pencairan dana ke masyarakat dan juga hendaknya sering-sering mengontrol dalam alur pencairan agar tidak terjadi dalam pencairan dana bantuan seperti struk yang diberikan ke masyarakat bukan dari mesin mesin EDC atau dengan kata lain hanya struk manual sehingga akan menghasilkan respon positif dimasyarakat terkait dengan pemberian pelayanan masyarakat melalui e-Warong di Kota Batu

3. Untuk para masyarakat penerima bantuan sosial ini hendaknya lebih-lebih ditingkatkan komunikasinya antar warga dan juga pendamping agar tidak terjadi masalah kelupaan dalam memberikan bukti pencairan ke pendamping, agar pendamping dapat melaporkan pencairan dana ke Dinas Sosial Kota Batu.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Agus, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik : peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak.

Barata, Ateb Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta ; PT.Elek Media Komputindo

dkk, D. A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Sleman : Gadjah Mada University Press.

daraba, d. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik* . In d. Daraba, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik* (p. 193). Jakarta: Leisyah.

Dwiyanto,dkk (2006) menyatakan proses Penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip tata pemerintahan yang baik.

Dwiyanto (2006) pelayanan publik menjadi instrumen yang sangat penting untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik.

Herdiansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media. Yogyakarta .

Miles, Huberman. 2014. *Data Analysis*. A. Metodessm Sourcebook.

Nurmah, S. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan* . Jakarta: Kencana.

Nasution. (1998). *Metode Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung

Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.

Sosial, K. (2020). *Pedoman Pembagian* . jakarta : Kementerian Sosial .

Sinambela, L. P. (2006). *Pengertian Pelayanan Publik*. In *Reformasi Pelayanan Publik* (p. hlm.3). Jakarta: Bumi Aksara.

Teddy, M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltal. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*. Bandung: Alfabeta.

Teddy, M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

WEB

A (n.d.). *Artikel DJKN*. Retrieved November Friday, 2021, from Pentingnya Standar Pelayanan Publik : <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>

anonim. (n.d.). *Program Penanggulangan Kemiskinan* . Retrieved Januari Jum'at, 28, from TNP2K: [http://103.76.16.8/id/program/program/dprogram-kartu-keluarga-sejahtera-kks/#:~:text=Kartu%20Keluarga%20Sejahtera%20\(KKS\)%20adalah,Kartu%20Perlindungan%20Sosial%20\(KPS\)](http://103.76.16.8/id/program/program/dprogram-kartu-keluarga-sejahtera-kks/#:~:text=Kartu%20Keluarga%20Sejahtera%20(KKS)%20adalah,Kartu%20Perlindungan%20Sosial%20(KPS)).

Batu, P. K. (n.d.). *PPID KOTA BATU* . Retrieved Juni Kamis , 2022, from jatim.bpk.go.id.com

Batu, D. K. (2022). *Sebaran Penduduk Kota Batu* . Retrieved Juni Kamis , 2022, from Dispenduk Cpail Kota Batu : dispendukcapil.batukota.go.id

Daman. (2015, Desember). *Teori Manajemen Publik* . Retrieved Desember Senin, 2021, from <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html>

Hasan, Ela, Diki dkk. “ Wujudkan Pelayanan Prima Pemkot Batu Bentuk Mal Pelayanan Publik”. https://ppid.batukota.go.id/berita/detail/26-03-2021_wujudkan-pelayanan-prima-pemkot-batu-bentuk-mal-pelayanan-publik. diakses pada hari Selasa, 19 Oktober 2021

Kasus, P. W. (2020, Juli Selasa). *Perjalanan Wabah Corona di Indonesia Capai 100 Ribu Kasus*. Retrieved November Rabu, 2021, from <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5110667/perjalanan-wabah-corona-di-indonesia-hingga-capai-100-ribu-kasus>

Kota, P. D. (n.d.). *Portal Data Batu Kota* . Retrieved Juni 2022, 2022, from Portaldata.batukota.go.id

Publik, P. S. (2019, Februari). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Dipetik November Rabu , 2021, dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pentingnya-standar-pelayanan-publik>

UNDANG-UNDANG

KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Walikota Batu Nomor 19 Tahun 2020

Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang No.11 Tahun 2001

Peraturan Daerah Kota Batu No 5 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah

JURNAL

Anggelani, a. (2018). Implementasi Kebijakan Program Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Miskin . *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan* , 24-39.

dkk, Y. R. (2020). Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden No.63 Tahun 2017 tentang Kartu Keluarga Sejahtera pada Masyarakat . *JPPKn* , 1-11.

dkk, H. (2021). Implementasi Program Sembako . *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* , 57-63.

Dwiyanto, Agus.1995. “Penilaian organisasi pelayanan publik, seminar kinerja sektor publik, kebijakan dan penerpanya. Jur. Ane, Fisipol UGM, Yogyakarta

Maulidiah, S. (2015). DINAMIKA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Jurnal UIR* , hlm.221.

SKRIPSI

Dara Y. 2017. Implementasi Program Kartu Keluarga Sejahtera Dalam Usaha Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Gunung Tinggi Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang

