



PELAYANAN BANTUAN SOSIAL DI TENGAH PANDEMI COVID-19 KABUPATEN SOPPENG

Resky Amalia. P¹, Humaidid Muhajir², Saddam Husain Tamrin³, Sirnan⁴,
Eka Fitra Ramadani Salam⁵, Aswar Annas⁶

^{1,2,4,5,6} Universitas Pepabri Makassar

³ Universitas Terbuka Tangerang

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima 10 Agustus
2021
Disetujui 27 Agustus
2021
Dipublikasikan 10
September 2021

Kata Kunci:
Pelayanan,
Bantuan Sosial,
Covid-19

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial di masa pandemi Covid-19. Bantuan tersebut terdiri dari lima program: PKH, BPNT, RASTRA, BSNT, dan BSP. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bersifat eksploratif yang terdiri dari 250 responden, masing-masing 50 responden setiap program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan bantuan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Soppeng tertinggi ke terendah: BPNT, BST, BSP & PKH, dan RASTRA. Secara keseluruhan, masyarakat penerima bantuan sosial menilai baik pelayanan program bantuan sosial di tengah pandemi Covid-19.

SOCIAL ASSISTANCE SERVICES IN THE TIME OF THE COVID-19 PANDEMIC SOPPENG

Keywords:
Service; Social
Assistance;
Covid-19

Abstract

This study aims to measure community satisfaction with social assistance services during the Covid-19 pandemic. The assistance consists of five programs: PKH, BPNT, RASTRA, BSNT, and BSP. This study uses a quantitative descriptive approach that is exploratory, consisting of 250 respondents, each of which is 50 respondents per program. The results showed that the value of the Community Satisfaction Index for social assistance services at the Social Service Office of Soppeng Regency was from the highest to the lowest: BPNT, BST, BSP & PKH, and RASTRA. Overall, the recipients of social assistance rated the services of the social assistance program well in the time of the Covid-19.

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 sangat mempengaruhi jutaan warga di seluruh dunia. Dampak kesejahteraan diperkirakan akan sangat menghancurkan di negara berkembang, di mana informalitas menyebar dan pemerintah menghadapi kendala anggaran yang ketat dan kapasitas yang terbatas untuk menjangkau warga mereka yang paling rentan. Pemerintah di seluruh dunia telah menanggapi krisis dengan memberikan bantuan darurat kepada rumah tangga, dengan bantuan tunai dan tunai mewakili sebagian besar intervensi bantuan sosial (Cejudo et al., 2020; Gentilini et al., 2020).

Memahami dampak uang pada kesejahteraan rumah tangga dalam konteks pandemi adalah hal yang paling penting karena berbeda di masa normal. Secara teoritis, sejumlah kecil uang memiliki dampak yang cukup besar pada rumah tangga dalam kemiskinan ekstrim (menurunnya utilitas marjinal pendapatan). Namun, dalam pandemi, gangguan di pasar dan rantai pasokan dapat mengurangi efektivitas uang pada konsumsi rumah tangga dan ketahanan pangan (Hanna dan Olken, 2020). Selain itu, mengingat urgensi untuk menjangkau dan memberikan bantuan kepada rumah tangga, banyak negara telah berupaya meningkatkan penyampaian transfer pemerintah-ke-rakyat (G2P) dengan beralih ke uang digital, yang mungkin memiliki dampak kesejahteraan yang berbeda selama pandemi, misalnya, mempengaruhi kepatuhan rumah tangga terhadap *social distancing*.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan darurat kesehatan yang menjadi perhatian internasional untuk mengoordinasikan tanggapan internasional terhadap penyakit tersebut. Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang sangat besar bagi dunia, salah satunya di Indonesia. Covid 19 memberikan banyak pengaruh dalam berbagai sektor, salah satu sektor yang berdampak adalah sektor ekonomi. Penyebaran covid 19 yang semakin meluas akan memperlama periode jatuhnya perekonomian Asia Tenggara, termasuk Indonesia (Retnaningsih, 2020; Liviana et al., 2020; dan Andarsyah et al., 2020).

Penanganan dampak kemunduruan ekonomi segera dilakukan oleh pemerintah, seperti pemberian bantuan sosial kepada masyarakat dilakukan dengan mengeluarkan kebijakan keuangan sebagai langkah cepat dan luar biasa dalam menghadapi Covid-19. Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2020 tentang Penanganan Covid-19

(Rahmansyah, 2020). Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan beberapa program bantuan kepada masyarakat untuk menanggulangi dampak ekonomi masyarakat yang terdampak pandemi Covid-19. Pemerintah berupaya menyusun strategi dan pilihan strategi dalam menetapkan berbagai macam tindakan alternatif yang mungkin terbaik dalam menjalankan program (Annas & Anirwan, 2019).

Guna mengurangi dampak negatif pandemi Covid-19 terhadap perekonomian nasional, pemerintah Indonesia menerapkan beberapa program penguatan perlindungan sosial dan stimulus ekonomi, di antaranya: Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Prakerja, Bansos, Stimulus UMKM Mikro dan Ultra Mikro, serta penurunan tarif listrik. Sebagian besar dari program-program ini merupakan program-program yang telah rutin dilakukan pemerintah. Terkait dengan Covid-19, pemerintah kemudian meningkatkan jumlah penerima bantuan dari program-program yang telah disebutkan sebelumnya (Pramanik, 2020). Dalam sistem negara kesejahteraan, jaminan sosial merupakan sektor kunci yang didasarkan bahwa negara harus berusaha serta mampu menjamin adanya jaring pengaman pendaatan bagi warganya yang tidak memiliki sumber pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Iping, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu tentang dampak bantuan sosial kepada masyarakat (Bastagli et al., 2016; Handa et al., 2018; Hanna dan Olken) dan lebih khusus lagi, efek dari program uang tunai dalam pengaturan darurat di negara berkembang (Aggarwal et al., 2020; Banerjee et al., 2020; Doocy & Tappis, 2017). Baru-baru ini, Banerjee et al., (2020) menunjukkan bahwa Pendapatan Dasar Universal (UBI) Kenya memiliki dampak positif (walaupun sederhana secara ekonomi) pada kesejahteraan rumah tangga. Temuan mereka terbagi dalam dua cara. Pertama, menyajikan bukti pada efek transfer senilai kurang dari seperempat dari kebutuhan. Sejauh ini terjadi *refocusing* anggaran dan dihabiskan selama pandemi, hal ini sangat relevan dengan pemerintah dengan anggaran terbatas di negara berkembang yang berurusan dengan krisis. Kedua, beberapa temuan mengeksplorasi implikasi dari penerapan yang dapat diterapkan dengan cepat dari program bantuan sosial selama pandemi (Suri dan Jack, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Soppeng dengan pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif yang bersifat eksplorasi dalam mendeskripsikan layanan Dinas Sosial Kabupaten Soppeng terhadap lima

program bantuan sosial. Untuk sampel yang diambil pada pada penelitian di lima layanan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng, adalah masyarakat yang telah menerima dan merasakan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan tipe *purposive sampling* (Creswell, 2003). Pemilihan sampel berdasarkan ciri atau sifat tertentu yang dinilai mempunyai kemiripan dengan populasi yang telah diketahui sebelumnya, sehingga sebanyak 250 masyarakat yang terpilih menjadi responden yang terdiri dari masing-masing 50 responden dari penerima manfaat pada program bantuan sosial: PKH, BPNT, RASTRA, BSNT, dan BSP. Penelitian ini mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Dinas Sosial untuk lima bantuan tersebut dengan menggunakan sembilan indikator: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk; spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan,; pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert/skala psikometrik yang dikembangkan oleh Rensis Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Keluarga Harapan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Program Keluarga Harapan (PKH) Dinas Sosial Kabupaten Soppeng.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Program Keluarga Harapan (PKH), maka dalam menjawab pertanyaan tersebut dihitung dengan cara melihat hasil olahan data berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 dari segi Unsur Pelayanan pada PKH dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Nilai IKM Program Keluarga Harapan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Mutu Unsur Pelayanan	NRR tertimbang
1	Persyaratan	3,540	A	0,393
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,500	B	0,389
3	Waktu Penyelesaian	3,420	B	0,380
4	Biaya/Tarif	3,940	A	0,438

5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,600	A	0,400
6	Kompetensi pelaksana	3,320	B	0,369
7	Perilaku Pelaksana	3,600	A	0,400
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,640	A	0,404
9	Sarana dan Prasarana	2,880	C	0,320
Total Nilai Rata-Rata (NRR)				3,493
IKM PKH				87,33
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Layanan				Baik

Sumber Data: Data Primer, Diolah 2020

Pada Tabel 1 di atas, nilai IKM pelayanan PKH sebesar 87,33, dengan mutu pelayanan kategori B dan kinerja unit pelayanan Baik. Sedangkan, nilai tertinggi diantara 9 unsur pelayanan tersebut terdapat pada unsur ke-4 Biaya/Tarif yaitu 3,94 dengan nilai mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Dan unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 Sarana dan Prasarana yaitu 2,88 dengan nilai mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

Data di atas menunjukkan bahwa masyarakat penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) merasa puas dengan layanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Soppeng. PKH memberikan bantuan tunai kepada rumah tangga miskin melalui ketentuan dan persyaratan yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia (SDM) dalam pendidikan dan kesehatan. Program ini mensyaratkan keluarga penerima PKH untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dan pendidikan untuk memperbaiki kualitas hidup. Target jangka panjang dari program PKH adalah memutuskan mata rantai kemiskinan antar generasi (Muhtadi & Choirunnisa, 2019). Dengan tujuan luhur tersebut, masyarakat merasa puas dengan layan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Soppeng

Bantuan Pangan Non-Tunai

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada program (Bantuan Pangan Non-Tunai) BPNT Dinas Sosial Kabupaten Soppeng. Dinas Sosial adalah dinas yang bertugas melaksanakan penyaluran program BPNT ini yang disalurkan secara Non Tunai dari pemerintah yang diberikan kepada Kelompok Penerima Manfaat (KPM) setiap bulannya.

Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada program BPNT, maka dalam menjawab pertanyaan tersebut dihitung dengan cara melihat hasil olahan data

berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 dari segi unsur pelayanan pada program BPNT, dapat dilihat Tabel 2 berikut:

Tabel 2.
Nilai IKM dan Nilai Unsur Pelayanan Pada Program BPNT

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Mutu Unsur Pelayanan	NRR tertimbang
1	Persyaratan	3,540	A	0,393
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,620	A	0,402
3	Waktu Penyelesaian	3,480	B	0,387
4	Biaya/Tarif	4,000	A	0,444
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,600	A	0,400
6	Kompetensi pelaksana	3,420	B	0,380
7	Perilaku Pelaksana	3,680	A	0,409
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,560	A	0,396
9	Sarana dan Prasarana	3,040	C	0,338
Total Nilai Rata-Rata (NRR)				3,549
IKM Program BPNT				88,72
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Layanan				Sangat Baik

Sumber Data: Data Primer, Diolah 2020

Pada tabel 2 di atas, nilai IKM pelayanan program BPNT sebesar 88,72, dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Sedangkan, nilai tertinggi diantara 9 unsur pelayanan tersebut terdapat pada unsur ke-4 Biaya/Tarif yaitu 4.00 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Dan unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 Sarana dan Prasarana yaitu 3,04 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

Beras Sejahtera

Pada bagian ini dinilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pada program RASTRA (Beras Sejahtera) Dinas Sosial Kabupaten Soppeng. Dinas Sosial adalah dinas yang bertugas melaksanakan program RASTRA berupa program subsidi pangan beras bagi masyarakat berpendapatan rendah, atau bansos rastra yaitu bantuan sosial kepada keluarga penerima manfaat (KPM) dalam bentuk beras tanpa dikenakan harga tebus.

Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada program RASTRA, maka dalam menjawab pertanyaan tersebut dihitung dengan cara melihat hasil olahan data

berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 dari segi unsur pelayanan pada program RASTRA, dapat dilihat Tabel 3 berikut:

Tabel 3.
Nilai IKM dan Nilai Unsur Pelayanan Pada Program RASTRA

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Mutu Unsur Pelayanan	NRR tertimbang
1	Persyaratan	3,500	A	0,389
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,520	A	0,391
3	Waktu Penyelesaian	3,380	B	0,376
4	Biaya/Tarif	4,000	A	0,444
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,540	A	0,393
6	Kompetensi pelaksana	3,360	B	0,373
7	Perilaku Pelaksana	3,540	A	0,393
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,540	A	0,393
9	Sarana dan Prasarana	2,920	C	0,324
Total Nilai Rata-Rata (NRR)				3,478
IKM Program RASTRA				86,94
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Layanan				Baik

Sumber Data: Data Primer, Diolah 2020

Pada Tabel 3 di atas, nilai IKM pelayanan program RASTRA sebesar 86,94, dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Sedangkan, nilai tertinggi diantara 9 unsur pelayanan tersebut terdapat pada unsur ke-4 Biaya/Tarif yaitu 4,00 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Dan unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 Sarana dan Prasarana yaitu 2,92 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

Bantuan Sosial Tunai

Bagian ini mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam memperoleh pelayanan pada program BST (Bantuan Sosial Tunai) Dinas Sosial Kabupaten Soppeng. Dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada program BST, maka dalam menjawab pertanyaan tersebut dihitung dengan cara melihat hasil olahan data berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 dari segi unsur pelayanan pada program BST, dapat dilihat Tabel 4 berikut:

Tabel 4.
Nilai IKM dan Nilai Unsur Pelayanan Pada Program BST

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Mutu Unsur Pelayanan	NRR tertimbang
1	Persyaratan	3,520	B	0,391
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,640	A	0,404
3	Waktu Penyelesaian	3,460	B	0,384
4	Biaya/Tarif	4,000	A	0,444
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,600	A	0,400
6	Kompetensi pelaksana	3,360	B	0,373
7	Perilaku Pelaksana	3,500	B	0,389
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,540	A	0,393
9	Sarana dan Prasarana	2,960	C	0,329
Total Nilai Rata-Rata (NRR)				3,509
IKM Program BST				87,72
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Layanan				Baik

Sumber Data: Data Primer, Diolah 2020

Pada tabel 4 di atas, nilai IKM pelayanan program BST sebesar 87,72, dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Sedangkan, nilai tertinggi diantara 9 unsur pelayanan tersebut terdapat pada unsur ke-4 Biaya/Tarif yaitu 4,00 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Dan unsur pelayanan dengan nilai terendah unsur ke-9 Sarana dan Prasarana yaitu 2,96 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

Bantuan Sosial Pangan

Bagian ini mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam memperoleh pelayanan pada program BSP (Bantuan Sosial Pangan) Dinas Sosial Kabupaten Soppeng. Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada program BSP, maka dalam menjawab pertanyaan tersebut dihitung dengan cara melihat hasil olahan data berdasarkan Permenpan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 dari segi unsur pelayanan pada program BSP, dapat dilihat Tabel 5 berikut:

Tabel 5.
Nilai IKM dan Nilai Unsur Pelayanan Pada Program BSP

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Mutu Unsur Pelayanan	NRR tertimbang
1	Persyaratan	3,540	A	0,393
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,520	B	0,391
3	Waktu Penyelesaian	3,540	A	0,393
4	Biaya/Tarif	4,000	A	0,444
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,460	B	0,384
6	Kompetensi pelaksana	3,380	B	0,376
7	Perilaku Pelaksana	3,540	A	0,393
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,520	B	0,391
9	Sarana dan Prasarana	2,940	C	0,327
Total Nilai Rata-Rata (NRR)				3,493
IKM Program BST				87,33
Mutu Pelayanan				B
Kinerja Unit Layanan				Baik

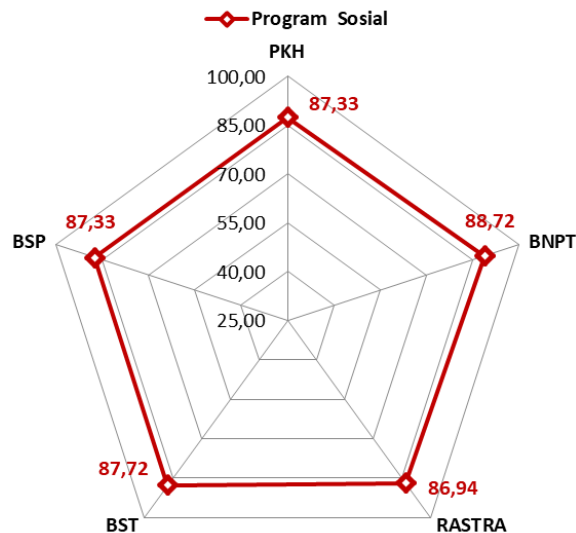
Sumber Data: Data Primer, Diolah 2020

Pada Tabel 5 di atas, nilai IKM pelayanan program BSP sebesar 87,33, dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Sedangkan, nilai tertinggi diantara 9 unsur pelayanan tersebut terdapat pada unsur ke-4 Biaya/Tarif yaitu 4,00 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Dan unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada unsur ke-9 Sarana dan Prasarana yaitu 2,94 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit pelayanan Kurang Baik.

Perbandingan Nilai IKM Program Bantuan Sosial di Dinas Sosial

Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada 5 program bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng ditampilkan pada Grafik 6. Perbandingan Nilai IKM pada 5 program bantuan sosial yang dilaksanakan Dinas Sosial Kabupaten Soppeng menunjukkan bahwa program bantuan sosial dengan Nilai IKM tertinggi yaitu Program BNPT sebesar 88,72 dengan nilai Mutu Pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik. Selanjutnya berturut-turut Program BST memiliki Nilai IKM sebesar 87,72 dengan nilai Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik.

Grafik 1.
Perbandingan Nilai IKM Pada 5 Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng



Sumber Data: Data Primer, Diolah 2020

Sedangkan Program BSP dan PKH yang memiliki nilai IKM yang sama sebesar 87,33 dengan nilai Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan dengan penilaian Baik. Kemudian program bantuan sosial yang memiliki nilai IKM terendah adalah Program RASTRA sebesar 86,94 dengan nilai Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Namun secara umum berdasarkan standar penilaian indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 5 program bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng dalam mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan Baik.

Pada Tabel 9 di bawah mengenai perbandingan nilai unsur pelayanan pada 5 program bantuan sosial yang dilaksanakan Dinas Sosial Kabupaten Soppeng, menunjukkan nilai unsur pelayanan tertinggi dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik terdapat pada unsur ke-4 Biaya/Tarif yang mencapai 4.00 terdapat pada 4 program bantuan sosial yaitu BNPT, RASTRA, BST, dan BSP sedangkan untuk PKH sebesar 3.94.

Tabel 6.
Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan Pada 5 Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng

No	Unsur Pelayanan	LAYANAN SOSIAL				
		PKH	BNPT	RASTRA	BST	BSP
1	Persyaratan	3,54	3,54	3,50	3,52	3,54
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	3,62	3,52	3,64	3,52
3	Waktu Penyelesaian	3,42	3,48	3,38	3,46	3,54
4	Biaya/Tarif	3,94	4,00	4,00	4,00	4,00
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,60	3,60	3,54	3,60	3,46
6	Kompetensi pelaksana	3,32	3,42	3,36	3,36	3,38
7	Perilaku Pelaksana	3,60	3,68	3,54	3,50	3,54
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,64	3,56	3,54	3,54	3,52
9	Sarana dan Prasarana	2,88	3,04	2,92	2,96	2,94

Sumber Data: Data Primer, Diolah 2020

Selanjutnya nilai unsur pelayanan terendah dengan kinerja unit pelayanan Kurang Baik terdapat pada unsur ke-9 Sarana dan Prasarana, yaitu secara berurutan dari yang paling rendah pada PKH sebesar 2.88, RASTRA sebesar 2.92, BSP sebesar 2.94, BST sebesar 2.96, dan BNPT sebesar 3.04.

Kelima program yang diukur di atas menunjukkan bahwa kinerja pelayanan bantuan sosial yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Soppeng terlihat Baik. Masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan Dinas Sosial di tengah Pandemi Covid-19, dengan beberapa catatan perbaikan pada setiap indikator dari variabel yang diukur pada penelitian ini.

PENUTUP

Nilai IKM pada 5 program bantuan sosial yang dilaksanakan Dinas Sosial Kabupaten Soppeng menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terdapat pada program BNPT yaitu sebesar 88,72 dengan mutu pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik. Selanjutnya berturut-turut nilai IKM program BST sebesar 87,72 dengan mutu pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik, sedangkan program BSP dan PKH memiliki nilai IKM yang sama sebesar 87,33 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Kemudian program RASTRA yang memiliki nilai IKM terendah sebesar 86,94 dengan Mutu Pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggarwal, S., Jeong, D., Kumar, N., Park, D. S., Robinson, J., & Spearot, A. (2020). Did COVID-19 market disruptions disrupt food security? Evidence from households in rural Liberia and Malawi.
- Andarsyah, R., Prianto, C., & Hanum, N. (2020). Pemberian Bantuan Langsung Terkait Pandemi Covid-19 Di Desa Cigugur Parongpong. *Merpati*, 2(1), 5-10.
- Annas, A., & Anirwan, A. (2019). Upaya Peningkatan Kinerja DPRD Kabupaten Soppeng. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 1(2), 82-99.
- Banerjee, A., Faye, M., Krueger, A., Niehaus, P., & Suri, T. 2020. Effects of a Universal Basic Income during the pandemic. Working Paper.
- Bastagli, F., Hagen-Zanker, J., Harman, L., Barca, V., Sturge, G., Schmidt, T., & Pellerano, L. (2016). Cash transfers: what does the evidence say. A rigorous review of programme impact and the role of design and implementation features. London: ODI, 1(7).
- Cejudo, G.M., C.L. Michel, and P. de los Cobos. (2020). "Policy Responses to the Pandemic for COVID 19 in Latin America and the Caribbean: The Use of Cash Transfer Programs and Social Protection Information Systems,". UNDP Latin America and the Caribbean COVID-19 Policy Document Series No. 24.
- Creswell, J. W. (2003). *Creswell, JW Research design. Qualitative quantitative and mixed methods approaches.*
- Doocy, S., & Tappis, H. (2017). Cash-based approaches in humanitarian emergencies: a systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 13(1), 1-200.
- Gentilini, U., Almenfi, M., Orton, I., & Dale, P. (2020). Social protection and jobs responses to COVID-19.
- Handa, S., Natali, L., Seidenfeld, D., Tembo, G., Davis, B., & Zambia Cash . (2018). Transfer Evaluation Study Team Can unconditional cash transfers raise long-term living standards? Evidence from Zambia. *Journal of Development Economics*, 133, 42-65.
- Hanna, R., & Olken, B. (2020). *Cushioning the Poor from the COVID-19 Shock.* Project Syndicate.
- Iping, B. (2020). Perlindungan sosial melalui kebijakan program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Era Pandemi Covid-19: Tinjauan perspektif ekonomi dan sosial. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 516-526.
- Livana, P. H., Suwoso, R. H., Febrianto, T., Kushindarto, D., & Aziz, F. (2020). Dampak pandemi COVID-19 bagi perekonomian masyarakat desa. *Indonesian Journal of Nursing and Health Sciences*, 1(1), 37-48.
- Muhtadi, M., & Choirunnisa, I. (2019). Implikasi Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap Kepuasan Penerima Manfaat di Kelurahan Beji Depok. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3(2), 397-424.

- Pramanik, N. D. (2020). Dampak bantuan paket sembako dan bantuan langsung tunai terhadap kelangsungan hidup masyarakat padalarang pada masa pandemi covid 19. *jurnal ekonomi, sosial & humaniora*, 1(12), 113-120.
- Rahmansyah, W., Qadri, R. A., Sakti, R. R. A., & Ikhsan, S. (2020). pemetaan permasalahan penyaluran bantuan sosial untuk penanganan covid-19 di Indonesia. *JURNAL PKN (Jurnal Pajak dan Keuangan Negara)*, 2(1), 90- 102.
- Retnaningsih, H. (2020). Bantuan Sosial bagi Pekerja di Tengah Pandemi Covid-19: Sebuah Analisis terhadap Kebijakan Sosial Pemerintah. *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, 11(2), 215-227.
- Suri, T., & Jack, W. (2016). The long-run poverty and gender impacts of mobile money. *Science*, 354(6317), 1288-1292.