

MAKSIMALISASI PEMBERIAN 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)

Uyyun Regia Fatva,¹ Yaqub Cikusin², Khoiron³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia
LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia
E-mail: regifatva201@gmail.com*

ABSTRAK

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 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 nya kekurangan dalam mencukupi kebutuhan hidup, pengalihan kebutuhan ekonomi dan penurunan daya beli masyarakat.

Kata Kunci : Maksimalisasi, Pelayanan, Program Sembako

Pendahuluan

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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pemberian pelayanan pemerintah yang diberikan, 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.

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 memberikan pelayanan ke masyarakat hal ini mencerminkan suatu tata kelola pemerintahan yang baik.

Selama pandemi ini pemberian pelayanan 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 mengharuskan 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.

Bantuan Sosial (Bansos) ini bersumber dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Semua sumber dalam penyaluran dan pemberian Bantuan sosial. Menganai 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 pendemi ini.

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

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan suatu 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 Penelitian

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

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

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;

Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu

1. Andela (2018) melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Program Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dalam meningkatkan kesejahteraan Masyarakat Miskin di Kelurahan 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.
2. Yuni Rukmana, Dr. Moh Abiq Irawan H,M.Si, dkk (2020) Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden No.63 Tahun 2017 Tentang Kartu Keluarga Sejahtera Pada Masyarakat Desa Kalibaru Wetan Kec. Kalibaru Kab. Banyuwangi. Mengemukakan bahwa Keluarga Sejahtera (KKS) yang di selenggarakan oleh pemerintah pusat khususnya di Desa Kalibaru Wetan yang bantuannya berupa bantuan Non tunai, akan tetapi bantuan tersebut masih belum di selenggarakan secara maksimal, karena masih ada masyarakat yang tidak terdata dan tidak tepat sasaran dalam program tersebut.
3. Penelitian yang di lakukan oleh Dara, 2017 Implementasi Program Kartu Keluarga Sejahtera Dalam Usaha Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Gunung Tinggi Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang mengemukakan bahwa Sejahtera (KKS) masih belum berjalan dengan baik. Pihak Dinas Sosial tidak melibatkan pemerintahan setempat dan dari segi finansialnya pemerintah setempat belum mengeluarkan dananya. Indikator disposisi sudah berjalan dengan baik dan indikator birokrasinya juga sudah berjalan dengan baik.
4. penelitian yang dilakukan Ahmad, 2018 Analisa Implementasi Penyaluran Beras Untuk Rumah Tangga Miskin (Raskin). Mengemukakan bahwa implementasi penyaluran beras untuk rumah tangga miskin (Raskin) yang beralokasikan penelitian di Desa Argosari, Kecamatan Jabung Kabupaten Malang telah terlaksana beberapa kegiatan yang sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan berdasarkan pagu raskin yang memfokuskan pada 2 aspek yaitu peran pemerintah desa dalam memnentukakkan 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.

5. penelitian yang dilakukan Halimatul Husna, dkk, 2021 Impelematasi Program Sembako Di Kelurahan Alalak Utara Kecamatan Banjarmasin Utara. Mengemukakan bahwa imlementasi Program Sembako berdasarkan mekanisme pelaksanaan program dengan 5 tahap, sudah berjalan sesuai dengan pedoman umum program sembako tahun 2020, program ini di implementasikan secara kontinue atau berkelanjutan setiap bulannya, kordinasi antara stakeholders berjalan dengan baik tugasnya.
- Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan hak warga negaranya dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya. Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik di definisikan Pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunanya. Pengguna yang di maksud ini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:
- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
 - b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
 - c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kualitas Pelayanan Prima

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat haruslah berkualitas dalam melakukan pelayanannya hal ini merupakan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. seperti halnya dalam melakukan pelayanan ke masyarakat pihak penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan dalam memberikan pelayanan juga memiliki Undang-undang dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

Seperti Halnya yang dikutip dari Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

- a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

- f) Kesenambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

(Dwiyanto,1995) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah

a. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

b. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima oleh organisasi publik.

c. Responsivitas

Merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

d. Responsibilitas

Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi.

e. Akuntabilitas

Menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat.

Berdasarkan karakteristiknya, Kotler (2003) menyatakan bahwa organisasi harus memperhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan di antaranya 1). Tanpa wujud (*service intangibility*), dimana jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa tersebut dibeli 2). Keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*) yang berarti jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri 3). Variabilitas pelayanan (*service variability*) merupakan kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa tersebut, kapan, dimana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diberikan 4). Pelayanan digunakan dan habis (*service perishability*), yang mana jasa pelayanan tidak bisa disimpan untuk kemudian dijual atau digunakan kembali.

Pengertian Kartu Keluarga Sejahtera

Terjadinya Pandemi Covid-19 ini membuat banyaknya ketimpangan dan terjadinya kemunduran ekonomi di berbagai negara, akibat dari mewabahnya virus Covid-19 ini membuat PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) hal ini membuat meningkatkan pengangguran, terutama di negara Indonesia. Selama pandemi Covid-19 ini mendorong pemerintah dalam Program Bansos (Bantuan Sosial) lebih ditingkatkan lagi penyalurannya hal ini melihat kondisi pandemi.

Kartu Keluarga Sejahtera adalah Kartu yang memiliki fitur elektronik dan tabungan (Kartu Kombo) yang digunakan sebagai media penyalur berbagai bantuan sosial (Bansos) bagi keluarga penerima manfaat (KPM). Kartu keluarga sejahtera (KKS) adalah kartu yang diterbitkan oleh pemerintah sebagai pengganti kartu perlindungan sosial (KPS). Program simpanan keluarga sejahtera, program Indonesia pintar dan program Indonesia sehat untuk membangun keluarga produktif adalah program unggulan pemerintah Jokowi-JK yang menandai era baru upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat kurang mampu. Melalui program pelaksanaan program ini pula, diperkenalkan penggunaan teknologi untuk menjangkau masyarakat kurang mampu agar penyaluran program dapat lebih baik dan efisien. Dengan pelaksanaan program ini pemerintah dapat meningkatkan martabat keluarga kurang mampu dengan perlindungan dan pemberdayaan serta tidak diberikan charity.

Latar Belakang dan Deskripsi Layanan

Harga bahan bakar dunia yang cenderung mengalami kenaikan dalam setiap tahunnya akan memberikan dampak terhadap besaran anggaran pemerintah dalam mengalokasikan subsidi bahan bakar minyak (BBM). Pada kenyataannya subsidi BBM tak banyak dirasakan oleh rakyat kecil tetapi lebih banyak dinikmati masyarakat keatas dan dianggap kurang tepat sasaran. Disisi lain langkah pemerintah dalam mengantisipasi pembatasan distribusi BBM melalui kenaikan harga dasar BBM memberikan dampak yang luas kepada masyarakat, diantaranya adalah meningkatnya harga barang kebutuhan pokok dan menurunkan daya beli masyarakat. Masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan perkembangan harga pasar sehingga menimbulkan dampak sosial yaitu semakin menurunnya taraf kesejahteraan. Untuk itu diperlukan perlindungan sosial bagi masyarakat miskin yaitu se,ia upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani resiko guncangan dan kerentanan sosial dalam bentuk kompensasi yang sifatnya khusus atau program jaring pengaman sosial. Salah satu

diantaranya melalui program simpanan keluarga sejahtera.

Kartu keluarga Sejahtera (KKS) adalah kartu penanda bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) kurang mampu diantaranya penyandang disabilitas, lanjut usia yang belum memperoleh layanan atau bantuan sosial dan berada dalam panti atau lembaga kesejahteraan sosial (LKS), gelandangan dan pengemis yang tinggal dikolong jembatan serta tidak memiliki tempat tinggal tetap atau tidak layak huni, korban penyalahgunaan napza dan bekas warga binaan lembaga pemasyarakatan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Sehingga peneliti lebih menekankan pada penelitian yang menghasilkan data deskriptif data tersebut merupakan data yang berupa kata-kata tertulis dari lisan yang diamati. Peneliti juga berupaya untuk mengkaji, menganalisis mengenai maksimalisasi pelayanan masyarakat melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). hal ini dilakukan dengan cara mewawancarai dengan sumber-sumber terkait mengenai pelayanan masyarakat melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). Sehingga pelayanan masyarakat melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Batu dapat menjadikan sumber informasi bagi penulis.

Menurut Creswell.J.W mengartikan pada penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti masalah manusia dan sosial. Dimana peneliti akan melaporkan dari hasil pandangan data dan analisa data yang di dapatkan di lapangan, kemudian dideskripsikan dalam laporan terperinci.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Menurut Nasution (2003:43) Lokasi penelitian adalah tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan observasi. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Batu, karena lokasi tersebut sangat strategis dalam melihat studi kasus yang terjadi. Sedangkan situs penelitian di Kantor Dinas Sosial Kota Batu

Fokus penelitian dilakukan untuk mengatur peneliti dalam mencari dan menemukan data yang dilakukan oleh peneliti. Fokus penelitian yang berfungsi sebagai hal yang paling utama dalam meneliti untuk mencari data yang akurat, spesifik dan teruji kebenarannya. Menurut Moleong (2014:92), fokus penelitian bertujuan untuk menghindari kesimpangsiuran serta pembahasan pokok penelitian yang terlalu luas Dalam hal ini peneliti memfokuskan perhatian pada :

1. Bagaimana bentuk pelayanan di masyarakat melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) melalui Program Sembako di masyarakat
 - a) Pemanfaatan dan Bantuan sosial (Bansos) dilakukan menggunakan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS).
 - b) Alur edukasi dan sosialisasi
 - c) Koordinasi pelayanan pemberian penyaluran Bantuan sosial (Bansos) dilakukan melalui e-Warong.
2. Bagaimana tanggapan masyarakat dan dampak dari permasalahan Saldo Nol dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dari pemerintah ke masyarakat selama pandemi Covid-19
 - a. Masyarakat kurang dalam mencukupi kebutuhan hidup.
 - b. Kekurangan dalam kebutuhan pangan.
 - c. Pengalihan kebutuhan ekonomi.
 - d. Turunya daya beli masyarakat.

Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

Jenis data yang diperoleh harus dilakukan secara sistematis dan terstruktur dan memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Dalam pengumpulan data. Terdapat dua jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian Skripsi ini diantaranya:

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari responden. Untuk penelitian ini yang dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Batu ini melibatkan beberapa informan,

2. Data Sekunder

Merupakan data yang di ambil dari data primer yang telah diolah untuk tujuan lain. Misalnya data penduduk menurut agama dan pendidikan dari BPJS.

Sumber Data

Pengumpulan sumber data yang dilakukan peneliti untuk menemukan dan memperoleh data yang nantinya akan menjadi sumber data peneliti. Berkaitan dengan hal ini jenis data dibagi menjadi kata-kata, tindakan, sumber data-data tertulis, dan statistik.

1. Informan

- Kepala Dinas Sosial Kota Batu.
- Kepala Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial.
- Pengelola E-Warong dari 3 (tiga) kecamatan se Kota Batu.

2. Subjek Penelitian

Masyarakat Penerima Bantuan Sosial (Bansos) melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) melalui Program Sembako.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan valid dalam penelitian ini, maka perlu menentukan teknik dalam pengumpulan data yang sesuai. Dalam hal ini penulis menggunakan metode :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

Instrumen Penelitian

Salah satu dalam ciri penelitian kualitatif adalah penelitian bertindak sebagai instrumen dalam penelitian sekaligus dalam pengumpulan data. Pengamat atau peneliti dalam penelitian kualitatif sangat berperan dalam proses pengumpulan data atau dalam kata lain yang menjadi instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Miles (1992) Penelitian kualitatif adalah suatu yang mutlak, karena peneliti bertindak instrumen penelitian sekaligus pengumpul data.

Teknik Analisis Data

Analisis Data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Jenis penelitian ini umumnya dipakai dalam fenomenologi sosial (Polit & Beck, 2009, 2014). Menurut Miles & Huberman terdapat tiga hal yang dilakukan dalam penelitian kualitatif yaitu 1) Reduksi data; 2) Penyajian data; 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi adapun tahapan analisis data menurut Miles dan Huberman.

Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang di tuduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan ilmiah, juga merupakan sebagian unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320)

Kebasahan data di lakukan untuk membukikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi :

1. Kredibilitas (*credibility*) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak

meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teknik ketekunan dan triangulasi data. Pertama Teknik ketekunan. *Pertama*, Teknik ketekunan ini dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Deskripsi yang dimaksud adalah pada dengan memberikan data yang memberikan kebenaran dan kepercayaan terhadap hasil penelitian. Hasil penelitian yang dimaksud adalah hasil yang berkaitan dengan Pemberian Pelayanan melalui Kartu Keluarga Sejahter (KKS) dalam Program Sembako bagi masyarakat terdampak Covid-19 di Kota Batu. *Kedua*, triangulasi dalam pengujian kredibilitas sangat pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber yaitu pada untuk menguji pada kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Hal ini bertujuan agar dapat disimpulkan.

2. (*Transferability*) merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276). Agar orang lain dapat memahami penelitian ini maka peneliti dalam membuat laporannya haruslah memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.
3. Reliabilitas (*Dependability*) atau penelitian yang dapat di percaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan mendapatkan hasil yang sama. Penelitian ini merupakan penelitian apabila penelitian yang dilakukan penelitian orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Dalam hal ini peneliti melakukan mengaudit keseluruhan pada aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Aktivitas yang mulai diaudit mulai dari aktivitas peneliti menentukan fokus, masuki fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data sampai pada kesimpulan. Dan peneliti bisa menunjukkan bukti telah melakukan penelitian.
4. (*Confirmability*) penelitian ini berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam hal ini menguji secara *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses di lapangan. Dalam proses ini temuan-temuan penelitian dicocokkan dengan data yang diperoleh di lapangan. Apabila diketahui data

tersebut cukup koheren maka temuan ini dipandang cukup tinggi tingkat konformabilitasnya. Untuk melihat konformabilitas data, peneliti meminta bantuan kepada pembimbing dalam mengecek hasil dan dilakukan secara berulang-ulang serta kecocokan dengan teori yang digunakan dalam penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Tahap awal kegiatan adalah tahap pertama setelah Kementerian Sosial menetapkan Pagu Program Sembako, di wilayah kabupaten/kota dan mekanisme pelaksanaan, serta Bank Penyalur. Kegiatan awal ini meliputi koordinasi pelaksanaan, penyiapan data KPM, pembukaan rekening kolektif dan penyiapan e-Warong. Koordinasi di tingkat Pemerintah pusat dilakukan antara Kementerian Sosial sebagai Pengguna Anggaran (PA) program Sembako dan Kementerian/ lembaga (K/L) terkait melalui forum Tim Koordinasi Bansos Pangan pusat dan dilaporkan/dikonsultasikan kepada Tim Pengendali. Penyiapan data KPM dilakukan dengan menggunakan Aplikasi SIKS-NG menu BSP. Untuk daftar calon KPM program sembako pada SIKS-NG menu BSP sudah diberikan tanda untuk KPM PKH sebagai penerima manfaat program Sembako. Jumlah dalam data Calon KPM yang di sediakan di SIKS-NG menu BSP idealnya sama dengan program Sembako yang ditetapkan untuk setiap Kabupaten/ kota.

Pembukaan rekening ini dilakukan beberapa tahapan. Atas dasar data KPM yang diterima dari Kementerian Sosial. Bank Penyalur selanjutnya melakukan pembukaan rekening secara kolektif untuk bantuan pangan dan pencetakan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) lalu bank penyalur di pusat menyampaikan laporan hasil burekol kepada Kementerian Sosial dan Tim pengendali. edukasi dan sosialisasi dalam program Sembako ini adalah memberikan pemahaman kepada para pemangku kepentingan di pusat dan daerah mengenai kebijakan dan aspek pelaksanaan program Sembako, khususnya terkait dengan keberadaan program Sembako. Alur edukasi dan sosialisasi mengenai penyaluran dana bantuan sosial berupa sembako ini dilakukan secara berjenjang hal ini berguna agar pelaksanaan penyaluran dana bantuan dapat berjalan dengan baik dan efisien

Proses dalam registrasi/ distribusi KKS mengenai pelaksanaan program Sembako dilaksanakan bagi KPM yang baru ditetapkan sebagai penerima program Bansos Pangan di tahun dan tahun –tahun terdahulu. Tim koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota dan Bank Penyalur mempersiapkan pelaksanaan distribusi KKS serta menetapkan jadwal dan pelaksanaan pendistribusian

KKS kepada LPM. Pelaksanaan Pendistribusian KKS dilakukan oleh Tim Koordinasi Bansos Pangan Kabupaten/Kota, Perangkat desa/aparat kelurahan dan Pendamping Sosial Bansos Pangan mendampingi Bank Penyalur pada saat proses distribusi KKS kepada KPM serta pelaksanaan edukasi dan sosialisasi KKS dapat dilakukan bersamaan dengan pendistribusian KKS. Penyaluran dan bantuan Program Sembako dilaksanakan oleh Bank Penyalur tanpa adanya pengenaan biaya proses penyaluran dilakukan dengan memindahbukukan dana bantuan program bantuan dari rekening Kementerian Sosial (KPA) di Bank Penyalur ke rekening bantuan pangan/ sub-akun uang elektronik KPM.

Pemanfaatan dana bantuan telah saat pendistribusian dilakukan melalui hal sebagai berikut :

- Pembelian Bahan Pangan dilakukan di e-Warong menggunakan KKS.
- KPM berhak menentukan jenis dan jumlah bahan pangan yang akan dibeli pangan dana pemberian bantuan sosial tersebut dalam program Sembako
- KPM harus memanfaatkan seluruh dana bantuan program sembako.
- KPM berhak memilih e-Warong terdekat untuk membelanjakan

Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima pertama Transparansi dari segi ini pemerintah Kota Batu masih kurang transparan dalam pemberian informasi mengenai ketepatan penurutan bantuan sosial hal ini karena diluar kendali dari Dinas Sosial Kota Batu melainkan dari pusat. Lalu dari segi akuntabilitas pemerintah kota Batu dalam memberikan dana bantuan ke masyarakat sudah dilakuka secara undang-undang dan berpedoman pada pada Pedoman pembagian bantuan Sembako.

Koordinasi dari segi ini pemerintah Kota Batu melakukan sosialisasi ke masyarakat agar masyarakat faham mengenai dana bantuan ini dan tata cara penurunannya dan juga faham alurnya dalam penurunannya dan pelaporannya ke Pendamping. Selanjutnya Partisipasi, dari segi ini masyarakat selaku penerima bantuan sosial masyarakat kota Batu turut aktif dalam penerimaan dana bantuan. Kesamaan hak pemberian dana bantuan ini dikhususkan bagi KPM (Keluarga Penerima Manfaat) yang hanya memiliki Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) untuk yang tidak memiliki kartu ini otomatis tidak dapat menerima bantuan jenis ini.

Kesinambungan hak dan kewajiban, dalam hal ini hubungan timbal balik antara penerima dan pemberi bantuan sangat terjalin masyarakat penerima bantuan setelah menerima bantuan mereka diminta untuk menfoto ke pendamping dan nantinya

pendamping akan membuat laporan ke Dinas Sosial Kota Batu.

REKAPITULASI DATA PENERIMA SEMPAKO COVID-19 KOTA BATU TAHUN 2020

Count Of NMKELR	Column Labels		
Row Labels	ADA	TIDAK ADA DI DATA BAYAR	GRAND TOTAL
KOTA BATU	5181	231	5412
Batu	2246	40	2286
NGAGLIK	255	2	257
ORO-ORO OMBO	6	3	9
ORO-ORO OMBO	268		268
PESANGGRAHAN	416	12	428
SIDOMULYO	133	3	136
SISIR	293	5	298
SONGGOKERTO	167	1	168
SUMBEREJO	270	11	281
TEMAS	438	3	441
BUMIAJI	1854	172	2026
BULUKERTO	215	16	231
BUMIAJI	300	32	332
GIRIPURNO	474	36	510
GUNUNGSARI	243	25	268
PANDANREJO	193	20	213
PUNTEN	90	2	92
SUMBER BRANTAS	112	16	128
SUMBERGONDO	80	17	97
TULUNGREJO	147	8	155
JUNREJO	1081	19	1100
BEJI	131	2	133
DADAPREJO	113	1	114
JUNREJO	193	2	195
MOJOREJO	101	2	103
PENDEM	238	8	246
TLEKUNG	129	3	132
TORONGREJO	176	1	177
GRAND TOTAL	5181	231	5412

Dari data observasi diatas Data penerimaan Covid-19 tidak ada dalam data bayar Kota Batu 2020. Hal ini disebabkan oleh. Dan dalam data yang di rekap oleh Dinas Sosial Kota Batu setiap desa di Kota Batu memiliki penduduk yang mengalami tidak ada di data bayar, data diatas dapat disimpulkan bahwa data yang berada di Dinas Sosial itu kesulitan dalam memasukan data penduduk yang mendapatkan Bantuan Sosial berupa Sembako pada tahun 2020 ini.

hal ini di karenakan ada penyedia dengan Dinas Sosial cukup di suplay agar mudah dalam melakukannya dengan adanya MOU TIM Koordinasi. Pelaksanaan penyaluran Sembako ini di masa Covid-19 ini dimulai sejak bulan April namun masih terjadi dalam penyaluran

Tanggapan masyarakat dan dampak dari permasalahan Saldo Nol dalam penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) dari Pemerintah selama pandemi Covid-19

Penyaluran dan pendistribusian Bantuan Sosial (Bansos) di masyarakat memiliki mekanisme dalam penyalurannya, namun juga sering kali terjadi problematika dalam penyalurannya, disebabkan oleh beberapa faktor yang pada intinya Saldo Nol berasal dari pusat dan disebabkan oleh yang pertama pengupgraden data, serta kendala sistem dari pusat. Temuan hasil penelitian di masyarakat adanya masyarakat yang berdampak pada saldo nol di tengah masyarakat yang mengalami pemotongan gaji akibat pandemi berkepanjangan, masyarakat yang mengalami ini akan kesulitan dalam mencukupi kebutuhan hidup.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip terutama prinsip Kepastian waktu yaitu melaksanakan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kenyataan di masyarakat turunnya bantuan sosial juga terkendala di e-Warong sedangkan masyarakat diwajibkan untuk membelanjakan di sana dana bantuan tersebut. Dan dari data yang ditemui penulis kebanyakan masyarakat langsung dana bantuan tersebut langsung dibelanjakan untuk kebutuhan bulanan jadi kalau mengalami keterlambatan otomatis kekurangan dalam mencukupi kebutuhan hidup pun terjadi.

Menurut (Barata,2003.01) mengemukakan bahwa mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan Tanggung Jawab (*Accountability*) merupakan sikap berperipikahan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Temuan hasil penelitian yang ditemui peneliti di lapangan problematika dari e-Warong sendiri yang melakukan tindakan pencampuran beras dengan pasir yang dilaporkan ke pendamping hal ini langsung di tidak lanjuti oleh pihak Dinas Sosial yang hasilnya dari pihak Pemerintah membuat SP (Surat Peringatan) dan teguran kepada e-Warong tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa pemerintah mewujudkan

kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Problematika ini terjadi yang langsung berdampak pada masyarakat yang memiliki penghasilan yang kurang dalam mencukupi kebutuhan keluarga serta dengan adanya pandemi Covid-19 ini terjadinya PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), sepiunya Pariwisata, Perdagangan, jasa dan lain-lain membuat menurunnya pendapatan keluarga seperti halnya yang ditemui penulis ketika di lapangan. Selama pandemi ini banyak sekali PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) yang menyebabkan banyak orang yang kehilangan pekerjaan mereka, namun di samping itu banyak juga masyarakat yang kurang dalam mencukupi kebutuhan hidupnya berupa bahan pokok terutama seperti makanan, setelah penulis melakukan wawancara mengenai hal ini pasca adanya PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) mengakibatkan sulitnya mencari pekerjaan terutama bagi masyarakat yang memiliki tanggungan seperti Keluarga Besar dengan pendapatan yang rendah terutama dalam mencukupi kebutuhan hidup.

Terjadinya problematika dalam penyaluran Bantuan Sosial ini membuat masyarakat yang menerima mengalihkan kebutuhannya dahulu. Setelah dana bantuan uang cair terjadinya problematika dalam penyaluran membuat terhambat. Karena itu lah pengalihan kebutuhan ini teralihkan ke kebutuhan yang lain. Dan hal ini juga berdampak pada turunnya daya beli masyarakat. karena terjadinya pandemi ini sangat berdampak pada daya beli masyarakat terutama dalam pemenuhan kebutuhan pokok seperti kebutuhan pangan menjadi kebutuhan utama dalam pandemi ini. Oleh karena itu kebutuhan pokok terutama pangan sangat diutamakan di tengah bergejolaknya pandemi ini.

Menurut Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan ditentukan kualitas pelayanan prima. dari segi transparansi pemerintah dalam peyaluran dana bantuan ketika mengalami problematika Saldo Nol pemerintah masih kurang dalam memberikan info ketika dana bantuan belum bisa cair, temuan hasil penelitian yang ditemui peneliti adalah masyarkat yang terlebih dahulu mengetahui ketika dana bantuan tidak bisa di ambil melalui Bank Penyalur. Menurut Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan ditentukan kualitas prima seperti Partisipasi yakni pelayanan yang mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi masyarakat, kebutuhan dan harapan masyarakat. kenyataan setelah adanya problematika Saldo Nol dan ditambah dengan pandemi maka masyarakat banyak yang menambah penghasilan ke pekerjaan lain. Menurut Sinambela (2006:6) menjelaskan bahwa untuk mencapai

kepuasan ditentukan kualitas prima seperti akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Temuan hasil penelitian yang ditemukan peneliti setelah adanya problematika dalam penyaluran dana bantuan sosial yang berdampak pada masyarakat penyaluran dana bantuan yang tidak sesuai jadwal penurunannya berdampak pada pengalihan kebutuhan ekonomi.

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 penyaluran dana bantuan sosial ke masyarakat melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dalam Program Sembako di Kota Batu yang di uraikan menggunakan teori Sinambela (2006:6) tentang kualitas pelayanan prima yang terdiri dari transparansi, 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 ketransparansian 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 ke masyarakat 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 penyaluran dana bantuan ketika mengalami problematika Saldo Nol pemerintah masih kurang dalam memberikan info ketika dana bantuan belum bisa cair, masyarakat 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 adanya 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 pelayanan ke masyarakat pihak e-Warong selaku penyalur dan penyedia bantuan kurang efektif dalam memberikan pelayanan.

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

- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak.
- Barata, Ateb Adya, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta ; PT.Elek Media Komputindo
- Dwiyanto (2006) pelayanan publik menjadi instrumen yang sangat penting untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik.
- 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-](https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5110667/perjalanan-wabah-corona-di-indonesia-hingga-capai-100-ribu-kasus)

- [5110667/perjalanan-wabah-corona-di-indonesia-hingga-capai-100-ribu-kasus](https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5110667/perjalanan-wabah-corona-di-indonesia-hingga-capai-100-ribu-kasus)
- MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public
- Miles, Huberman. 2014. *Data Analysis*. A. Metodesm Sourcebook.
- Nasution. (1998). *Metode Naturalistik Kulaitatif*, Tarsito, Bandung.
- 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>
- Sinambela, Lijan Poltal. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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
- Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- 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>