

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Virus Covid-19 mengakibatkan gangguan pernafasan pada manusia. Virus ini berkaitan dengan SARS dan MERS yang meluas di Spanyol. Bahaya dari Covid-19 dapat mematikan, seseorang yang terinfeksi lalu sembuh akan membuat paru-paru rusak dan antibodinya, Virus ini ditularkan oleh hewan dan mampu menginfeksi dari satu spesies ke spesies lainnya, termasuk juga manusia. Berasal dari salah satu kota di China yaitu Wuhan provinsi Hubei dan muncul pada Desember 2019 (Cni.net.id, 2020).

Virus meluas dan semua manusia mempunyai peluang untuk terjangkit Covi-19. Begitu juga warga negara Indonesia, pada tanggal 2 Maret 2021 jumlah pasien positif COVID 19 baru adalah 5.712, jumlah keseluruhan pasien positif sebanyak 1.347.026, dengan jumlah pasien sembuh sebanyak 1.160.863 dan jumlah pasien meninggal sebanyak 36.518 jumlah kenaikan pasien rata-rata 6.917 orang per minggu data tersebut juga bisa berubah sewaktu-waktu. (Covid.go.id, 2021).

Banyak masyarakat yang merasakan dampak dari adanya Covid-19 oleh karena itu, diharapkan pemerintah membuat kebijakan yang tepat.

Kebijakan dapat didefinisikan sebagai sebuah rencana program, peraturan, aksi oleh para aktor-aktor untuk mengambil keputusan yang dapat menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi (Iskandar, 2012). Dengan menyebarnya virus pemerintah dihadapkan pada pembentukan kebijakan yang sulit, selain untuk penanganan kasus Covid-19 pemerintah diharapkan membuat dan mengambil keputusan yang terbaik sehingga dapat tercipta keputusan yang tepat untuk mencegah penularan virus dan juga dampak dari munculnya virus. Selain aspek kesehatan, kebijakan ini memberikan pengaruh pada aspek sosial dan ekonomi (Trinita, dkk, 2020).

Semua lapisan masyarakat merasakan dampaknya, dengan banyaknya lapisan masyarakat yang terdampak pandemi ini maka pemerintah membuat beberapa kebijakan: yang pertama, kebijakan Program Keluarga Harapan. Kedua, bansos berupa sembako dari pemerintah pusat ini untuk masyarakat. Ketiga, kartu prakerja, Keempat, tarif listrik dibebaskan dan di diskon untuk pengguna subsidi (Setkab.go.id, 2020).

Dari beberapa kebijakan tersebut yang dibutuhkan masyarakat salah satunya adalah bantuan sosial, yang mana menurut Perpres RI No. 63 Tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai bagi masyarakat yang terpapar risiko. Dukungan yang diberikan dalam upaya menekan angka kemiskinan, antara lain perlindungan, jaminan, pemberdayaan, sosial dan pelayanan lainnya.

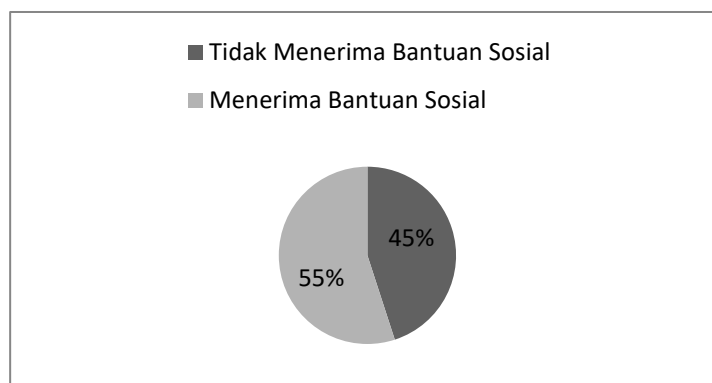
Salah satu bentuk bansos adalah yaitu SEMBAKO. Istilah sembako akrab di kalangan masyarakat. Sembako dianggap sebagai bahan-bahan dasar pemenuhan kebutuhan pangan dengan gizi seimbang. Paket sembako diberikan kepada kalangan yang membutuhkan dengan tepat sasaran, tepat waktu, tepat jumlah, tepat kualitas, tepat harga dan tepat administrasi.

Kota Probolinggo juga memberikan bantuan sosial yang mana mengacu pada Perwali Probolinggo No. 54 Tahun 2020, dalam perwali ini dijelaskan bahwasanya pelaksana bantuan sosial dilakukan oleh Dinas terkait yakni Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak sebagai pelaksana pengadaan bantuan sosial sembako, menetapkan jenis barang sembako dan menetapkan penyediaan barang dalam sembako bagi masyarakat yang terdampak. Pelaksana kedua yaitu Kecamatan sebagai penyedia data penerima bantuan sosial sembako, bertanggungjawab terhadap verifikasi, validasi dan akurasi penerima data penerima bantuan, sebagai coordinator pendistribusian bantuan sosial, dan menyiapkan petugas/sumber daya manusia dalam pelaksanaan pemberian sembako. Pelaksana ketiga yaitu Kelurahan sebagai penyedia tempat untuk menampung sementara bantuan sosial, sebagai pelaksana pendistribusian dan menyiapkan petugas/sumber daya manusia dalam membantu pelaksanaan pemberian sembako. Jumlah dan nilai sembako yang ditetapkan per paket sebesar Rp. 150.000,- per kepala keluarga dengan di bagi menjadi 3 tahapan, dan masing-masing tahapan sebanyak

40.000 paket sembako. Jenis barang bantuan sosial berupa sembako ini adalah beras 10 kg, mie instan 20 biji, gula 1 kg dan minyak goreng 1 liter dan barang yang diterima bisa dirubah atas ijin Walikota Probolinggo.

Paket sembako di distribusikan seluruh kelurahan di Kota Probolinggo yang berjumlah 29. Salah satu kelurahan yang mengadakan penyaluran bantuan sembako adalah Kelurahan Mangunharjo. Bantuan didistribusikan kepada 3.644 kepala keluarga dari jumlah total 6.688 keluarga di Kelurahan Mangunharjo menyesuaikan data dari Dinas Sosial Kota Probolinggo.

Gambar 1 Jumlah Persentase Masyarakat Penerima Bantuan Sosial di Kelurahan Mangunharjo



Sumber: Desi,2022

Masyarakat Kelurahan Mangunharjo mendapatkan bantuan sembako berupa beras 10 kg, mie instan 20 biji, gula 1 kg dan minyak goreng 1 liter. Distribusi dilaksanakan selama dua hari , dimulai Selasa dan Rabu. Per hari dibagi menjadi 3 sesi atau gelombang , pada pukul 07.00-09.00 lalu pukul 09.30-11.30 dilanjut pukul 13.00-16.00. Dengan adanya pendistribusian bantuan sosial masyarakat Kelurahan Mangunharjo

menyambut dengan penuh antusias adanya bantuan sosial berupa sembako. Bantuan tersebut membuat jumlah pengeluaran terminimalisir. Namun, bantuan sosial yang diberikan pemerintah apakah telah sesuai dengan harapan masyarakat baik dari segi pelaksanaa, kualitas, maupun pencapain hasil yang diperoleh.

Dengan adanya bantuan sosial tersebut terdapat rasa kepuasan dari masyarakat Kelurahan Mangunharjo. Kepuasan adalah rasa senang ataupun kekecewaan seseorang jika harapan dan kenyataan sesuai atau tidaknya dengan keinginan (Kotler dan ketler dalam Januar, 2016). Berdasarkan pengertian tersebut tentu saja dalam pelaksanaan bantuan sosial sembako ini ada rasa puas atau tidak di masyarakat. Dengan begitu perlu dilakukan survei kepuasan masyarkat untuk mengetahuinya, sehingga dapat meningkatkan kembali tingkat pelayanan dalam pendistribusian bantuan sosial yang akan dilakukan selanjutnya.

Untuk acuan penulisan maka peneliti menyajikan beberpa contoh penelitian terdahulu mengenai survei kepuasan masyarakat atas pendistribusian bantuan sosial. Salah satunya berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) Di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar” yang dilakukan oleh Nurhamidah (2020). Dari penelitian tersebut diperoleh hasil 68 penelitian menunjukkan IKM 2,99 dengan nilai konversi IKM 59,8 sedangkan Pro-Abes 2,98 dengan nilai konversi IKM 59,6. keluarga penerima manfaat menganggap hasil pelaksanaan Pro-Abes belum sesuai dengan harapan

keluarga penerima manfaat, maka dari itu penyelenggara Pro-Abes harus meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat penerima manfaat.

Penelitian terdahulu lainnya adalah “Survey Tingkat Kepuasan Peserta Program Keluarga Harapan Di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan” yang dilakukan dilakukan oleh Ade Sinar Octavia (2019). Dari hasil survey, seluruh respon peserta PKH cukup memuaskan yaitu 3 poin. Kepuasan berarti program pemerintah berhasil dan berjalan sesuai harapan.

Sementara penelitian mengenai mengenai Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) oleh Susanida,dkk (2016) Di Kec.Jemaja Kab.Kepulauan Anambas Tahun 2014). Hasil yang didapat 63,90% pelaksanaan dari petugas sudah sangat baik, 60,15% puas karena informasi yang diterima jelas, 41,35% tidak puas atas pemilihan penerima masyarakat dalam program RTLH.

Peneliti belum menemui kesamaan judul dengan penelitian sebelumnya karena banyak membahas mengenai bantuan sosial yang pendistribusiannya bisa dilakukan diluar masa pandemi. Sedangkan peneliti saat ini, ingin meneliti pendistribusian bantuan sosial berupa sembako yang dalam pelaksanaannya dalam rangka penanganan dampak Covid-19. Akan tetapi peneliti juga merasa perlu menambahkan beberapa referensi yang dinilai mendekati relevan dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti.

Berdasarkan penjabaran diatas , peneliti ingin melakukan penelitian secara lebih lanjut mengenai kepuasan masyarakat atas pelaksanaan bantuan sosial di Kota Probolinggo, yang berjudul “Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelaksanaan Bantuan Sosial Berupa Sembilan Bahan Pokok dalam Rangka Penangan Dampak *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) (Studi Pendistribusian Bantuan Sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan pada latarbelakang diatas, untuk memudahkan pembahasan peneliti mengidentifikasi rumusan masalah yaitu: “bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pemberian bansos dalam menangani dampak covid berupa Sembilan bahan pokok (studi pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo)?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasar penjelasan permasalahan yang sudah dijelaskan, maka penelitian dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas pelaksanaan bantuan sosial dalam rangka penanganan dampak wabah covid berupa Sembilan bahan pokok (studi pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh mampu memberi wawasan dan ilmu bagi semua pihak. Berikut manfaat yang didapat dari penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Agar mampu mengembangkan ilmu pengetahuan terkait survei kepuasan masyarakat atas pemberian bantuan sosial untuk menangani dampak covid berupa Sembilan bahan pokok (studi pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Lor Kota Probolinggo).

2. Manfaat Praktis

a. Penulis

Menambah ilmu penulis soal survei kepuasan masyarakat atas pemberian bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid berupa Sembilan bahan pokok (studi pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Lor Kota Probolinggo).

b. Pemerintah

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tolak ukur kepada instansi terkait untuk mengevaluasi dan meningkatkan dalam pemberian bansos dalam rangka menangani dampak covid berupa Sembilan bahan pokok (studi pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Lor Kota Probolinggo).

c. Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini menjadi referensi penelitian selanjutnya mengenai survei kepuasan masyarakat atas pemberian

bansos dalam rangka menangani dampak covid berupa Sembilan bahan pokok (studi pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Lor Kota Probolinggo).

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara logis, sistematis, dan konsisten. Maka disusun sistematika penulisan yang saling berkaitan antara satu bab dengan bab lainnya untuk mempermudah dalam mengkaji penelitian ini secara teratur, diantaranya adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai dasar masalah, tujuan yang akan dicapai dan manfaatnya.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada tinjauan pustaka berisi penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dalam penelitian, perbedaan dengan penelitian sebelumnya, kerangka dasar teoritik, kerangka pemikiran dan hpotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode yang digunakan, mengenai variabel data penelitian dan analisis datanya.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum tentang lokasi survei, penyajian data yang akan disurvei, serta analisis dan interpretasi data.

BAB V : PENUTUP

Menjelaskan bagian terakhir dari penelitian sebagai penelitian ilmiah yang disajikan dengan simpulan dan masukan.

