

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Keadaan Geografis

Letak geografis Kelurahan Mangunharjo terletak di Kecamatan Mayangan Kota Probolinggo Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah ini 7.375 km<sup>2</sup> dan merupakan wilayah terluas di Kecamatan Mayangan dengan ketinggian 0-700 meter diatas permukaan laut.

Batas-batas wilayah Kelurahan Mangunharjo:

Utara : Selat Madura

Selatan : Kel. Jati dan Kelurahan Kel. Kebonsari Kulon

Barat : Kel. Sukabumi dan Kel. Tisnonegaran

Timur : Kel. Wiroborang dan Desa Pabean Dringu

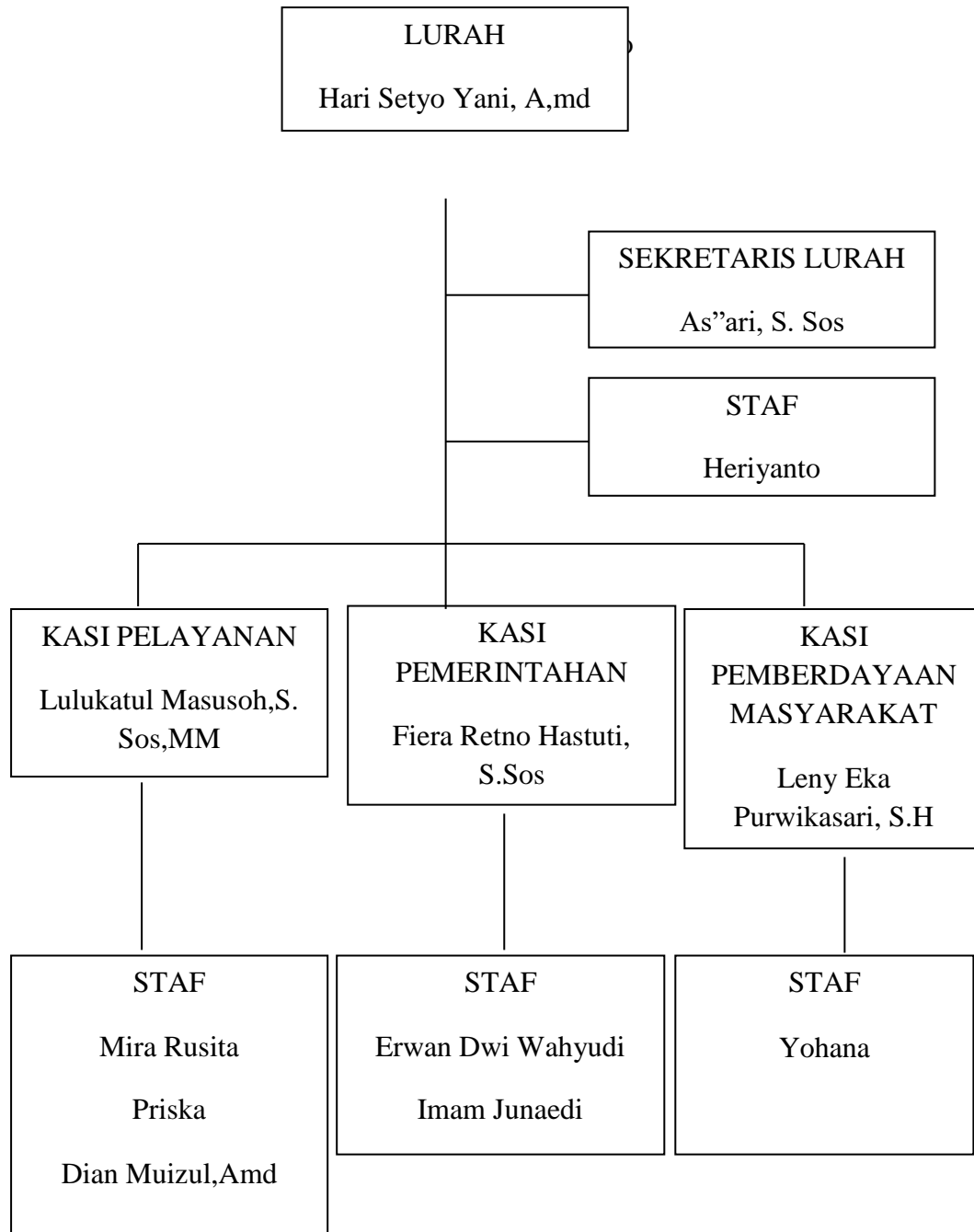
Gambar 3 Peta Wilayah Kelurahan Mangunharjo



Sumber: Kel. Mangunharjo, 202

## 2. Struktur Organisasi Kelurahan Magunharjo

Gambar 4 Struktur Organisasi Kelurahan Mangunharjo Kota



Sumber: Kel. Mangunharjo,2022

## 1. Tugas dan Fungsi

### 1) Lurah

Lurah memiliki kewajiban sebagai berikut:

- a) Melaksanakan kegiatan kelurahan
- b) Kekuatan Komunitas
- c) Melayani masyarakat
- d) Menjaga ketentraman, ketertiban umum dan kesusilaan
- e) Pemeliharaan sarana dan prasarana serta sarana pelayanan setempat
- f) Kepala pemerintahan kota, staf dan keuangan
- g) Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- h) Untuk melakukan tugas lain yang diberikan kepada Komunitas sesuai dengan hukum.

### 2) Sekretaris Kelurahan, mempunyai tugas :

- a) Menghimpun menelaah peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan dan pedoman/ketentuan lain berkaitan dengan Sekretaris Kelurahan
- b) Menyusun rencana program dan kegiatan serta pelaksanaan pada Sekretaris Kelurahan
- c) Membagi tugas, memberi petunjuk dan mengevaluasi hasil kerja bawahan dalam pelaksanaan tugas

- d) Menyiapkan bahan koordinasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan program dan kegiatan Sekretaris Kelurahan
  - e) Melaksanakan pengelolaan tata usaha, kearsiapan, dan kepegawaian
  - f) Melaksansakan pengelolaan keuangan dan barang milik daerah pada kelurahan
  - g) Melaksanakan pungutan atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah kelurahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
  - h) Melaksanakan penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website pada kelurahan
  - i) Melaksanakan penyusunan dan penyampaian laporan kinerja
  - j) Melaksanakan pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan program dan kegiatan Sekretaris Kelurahan
  - k) Menyusun laporan pelaksanaan progrtam dan kegiatan serta realisasi anggaran Sekretasi Kelurahan
  - l) Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Seksi Pemerintahan, mempunyai tugas :

- a) Menciptakan sumber daya untuk mengembangkan, menerapkan, mengevaluasi dan melaporkan kebijakan pemerintah. Siapkan dokumen untuk penggunaan tanah, manusia dan alam.
  - b) Menyusun informasi sensus dan registrasi penduduk
  - c) Pemberian rekomendasi penerbitan KTP
  - d) Pemberian pelayanan akta kematian
  - e) Pelayanan kepada warga
  - f) Penyediaan akta kelahiran
  - g) Pembuatan rekomendasi pelayanan rujukan
  - h) Inventarisasi dan pemutakhiran data aset pemerintah daerah RT, RW
  - i) Pelaksanaan Pemantauan Aset Negara dan Pemerintah Daerah Rekomendasi
  - j) Pengelolaan Hak dan Pengalihan Tanah Hak Ditugaskan oleh Lula untuk menyediakan data yang terkait dengan Layanan Ekstraksi Warisan yang menjalankan lainnya.
- 4) Seksi Pelayanan, mempunyai tugas:

Kepala dinas (kasi) bertugas membantu kepala desa menjalankan misi sosial dan membangun kemampuan. Selain tugas-tugas tersebut, kepala departemen juga memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Mengambil langkah-langkah untuk mewujudkan pengeluaran anggaran sesuai dengan bidang yang menjadi tanggung jawabnya
  - b) Melakukan anggaran kegiatan sesuai dengan bidang yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan bidangnya tanggung jawab, sesuai bidang tanggung jawab kegiatan pengendalian
  - c) Menyiapkan DPA (dokumen pelaksanaan anggaran), DPPA (dokumen pelaksanaan anggaran perubahan) dan DPAL (dokumen pelaksanaan anggaran lanjutan) sesuai bidang tanggung jawab Barang /pelayanan kegiatan di bidang tanggung jawab Kami telah menandatangani perjanjian kerjasama dengan penyedia untuk pengadaan;
  - d) dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan kewenangan pertanggungjawaban pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja ( APBD)
- 5) Seksi Pemberdayaan Masyarakat, mempunyai tugas:
- a) Penghimpunan dan pengkajian peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan, dan kebijakan/peraturan lain yang terkait dengan bidang pemberdayaan masyarakat.
  - b) Merencanakan dan melaksanakan program dan kegiatan di bagian Pemberdayaan Masyarakat

- c) Mendistribusikan tugas, memberi instruksi, dan mengevaluasi pekerjaan bawahan dalam menyelesaikan tugas
- d) Menyiapkan bahan pembuatan kebijakan terkait dengan bagian pemberdayaan masyarakat
- e) Penyiapan bahan koordinasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan program dan kegiatan di Bagian Community Funding

### 3. Jumlah Penduduk

Tabel 4 Tabel Jumlah KK di Kelurahan Mangunharjo Kota

Probolinggo

Jumlah Penduduk	Total Jumlah Penduduk	L	10.322
		P	10.542
		L/P	20.864
	Total Jumlah KK	6.688	

Sumber: Desi,2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwasanya jumlah total penduduk laki-laki sebanyak 10.322 orang, sedangkan penduduk perempuan berjumlah 10.542 orang dan jumlah total masyarakat keseluruhan sebanyak 20.864 orang dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 6.688.

Tabel 5 Tabel Jumlah Penduduk di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo

Usia	Laki-laki	Perempuan
0-6 bulan	89	94
7 bulan - 3 tahun	281	246

4 - 5 tahun	285	269
6 tahun	190	194
7 - 12 tahun	1.074	1035
13 - 15 tahun	541	492
16 tahun	161	176
17 - 18 tahun	349	352
19 - 65 tahun	6749	6.823
66 tahun keatas	603	861
Jumlah	10.322	10.542

Sumber: Desi,2022

#### 4. Jumlah Penerima Bantuam Sosial

Tabel 6 Tabel Jumlah Penerima Bantuan Sosial Di Kelurahan Mangunharjo Kota

#### Probolinggo

RW	Jumlah Penerima
1	28
2	69
3	66
4	157
5	213
6	438
7	401
8	677
9	420
10	239
11	78
12	15
13	167
14	165
15	181
16	133



17	43
Total Jumlah	3644

Sumber: Bapedalitbang, 2022

Di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo terdapat 17 RW dengan total penerima bantuan sebanyak 3644 orang, masyarakat paling banyak menerima bansos sembako untuk menangani dampak wabah adalah masyarakat RW 6 dengan total masyarakat penerima sebanyak 438 orang, sedangkan masyarakat paling sedikit menerima bansos sembako untuk menangani dampak wabah adalah masyarakat RW 12 dengan total masyarakat penerima sebanyak 15 orang.

## **B. Penyajian Data Fokus Penelitian**

Penyajian data fokus penelitian ini, kegiatan setelah melakukan penelitian dan data yang diperoleh yaitu menggunakan kuesioner dan memberikan kepada seluruh responden.

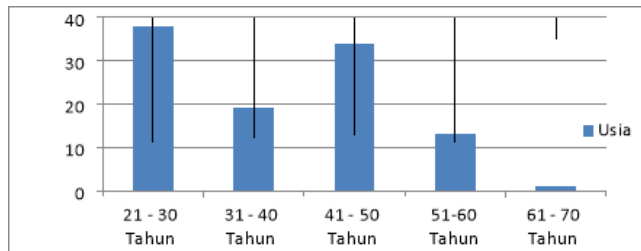
### **1. Karakteristik Responden**

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo, Pada bulan Juni-Agustus 2021. Responden penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo sebanyak 100 responden, dengan rincian sesuai karakteristik responden seperti dibawah ini:

a. Berdasarkan Usia

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 5 dibawah ini:

Gambar 5 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Penerima Bantuan Sosial Berdasarkan Usia



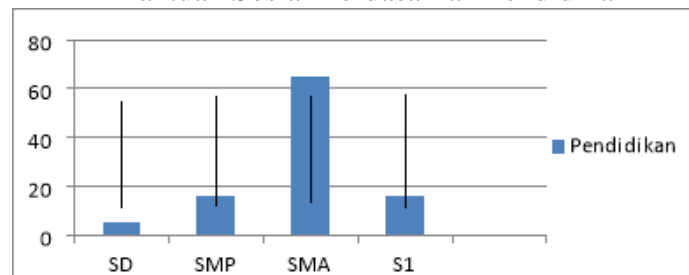
Sumber : Desi,2022

Berdasarkan gambar dijelaskan frekuensi responden berdasarkan umur adalah pada usia 21 sampai dengan 65 tahun. Usia 21-30 tahun sebanyak 38 orang, 31-40 tahun sebanyak 19 orang, usia 41-50 tahun sebanyak 34 orang, usia 51-60 sebanyak 13 orang sedangkan usia 61-70 tahun sebanyak 1 orang.

b. Berdasarkan Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 6 dibawah ini

Gambar 6 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Penerima Bantuan Sosial Berdasarkan Pendidikan



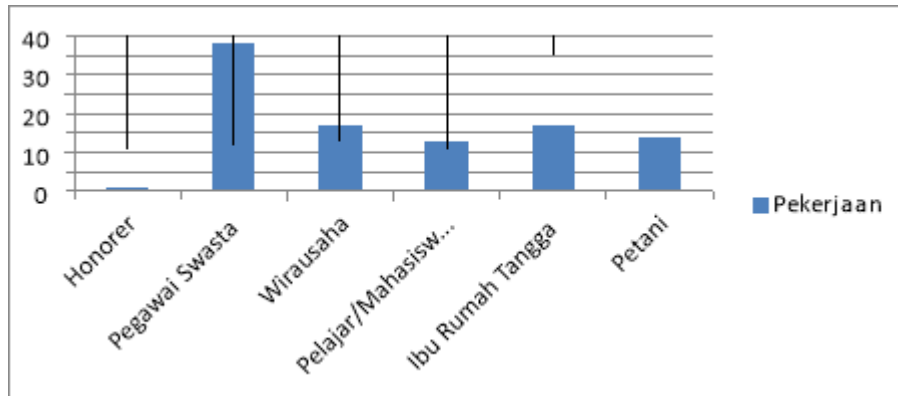
Sumber : Desi, 2022

Berdasarkan gambar dijelaskan frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan, penerima bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo paling rendah adalah SD dengan jumlah 5% atau setara dengan 5 orang, sedangkan terbanyak adalah SMA dengan jumlah 65% atau setara dengan 65 orang. Dan yang lainnya dengan pendidikan SMP 16% atau setara dengan 16 orang dan S1 sebanyak 16% atau setara dengan 16 orang.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 7 dibawah ini:

Gambar 7 Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Penerima Bantuan Sosial Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Desi,2022

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, penerima bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo yang terendah adalah adalah Honorer yang jumlahnya 1% atau setara dengan 1 orang. Sedangkan yang paling tinggi adalah pegawai swasta yang jumlahnya mencapai 38% atau setara dengan 38 orang. Yang lainnya wirausaha 17% atau setara

dengan 17 orang, pelajar atau mahasiswa sebanyak 13% atau setara dengan 13 orang, ibu rumah tangga sebanyak 17% atau setara dengan 17 orang, sedangkan petani sebanyak 14 orang atau setara dengan 14 orang.

## 2. Deskripsi Jawaban Responden

Setelah pembagian kuesioner kepada masyarakat Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo yang di dapat diperoleh rekapitulasi hasil jawaban responden .

Tabel 7 Data Frekuensi Responden Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Jawaban Responden				Jumlah
		TP	CP	P	SP	
1	Persyaratan	0	7	45	48	100
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0	7	55	38	100
3	Waktu Penyelesaian	1	10	52	37	100
4	Biaya/Tarif	0	13	44	43	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1	7	61	31	100
6	Kompetensi Pelaksana	3	12	54	31	100
7	Perilaku Pelaksana	1	7	53	39	100
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	19	45	36	100
9	Sarana dan Prasarana	4	7	46	43	100
Jumlah		10	89	455	346	900
Persentase (%)		2%	10%	50%	38%	100%

Sumber: Rekapitulasi Data Responden, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui indikator kepuasan masyarakat dengan 9 pernyataan dapat dideskripsikan, sebagai berikut:

1. Pada indikator Persyaratan menunjukkan bahwa tidak ada responden menyatakan tidak puas, 7 responden menyatakan cukup puas, 45 responden menyatakan puas dan 48 responden menyatakan sangat puas.
2. Pada indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur menunjukkan bahwa tidak ada responden menyatakan tidak puas, 7 responden menyatakan cukup puas, 55 responden menyatakan puas dan 38 responden menyatakan sangat puas.
3. Pada indikator Waktu Penyelesaian menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan tidak puas, 10 responden menyatakan cukup puas, 52 responden menyatakan puas dan 37 responden menyatakan sangat puas.
4. Pada indikator Biaya/Tarif menunjukkan bahwa tidak ada responden menyatakan tidak puas, 13 responden menyatakan cukup puas, 44 responden menyatakan puas dan 43 responden menyatakan sangat puas.
5. Pada indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan tidak puas, 7 responden menyatakan cukup puas, 61 responden menyatakan puas dan 31 responden menyatakan sangat puas.
6. Pada indikator Kompetensi Pelaksana menunjukkan bahwa 3 responden menyatakan tidak puas, 12 responden menyatakan cukup

puas, 54 responden menyatakan puas dan 31 responden menyatakan sangat puas.

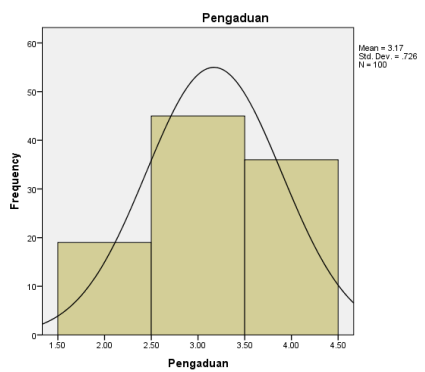
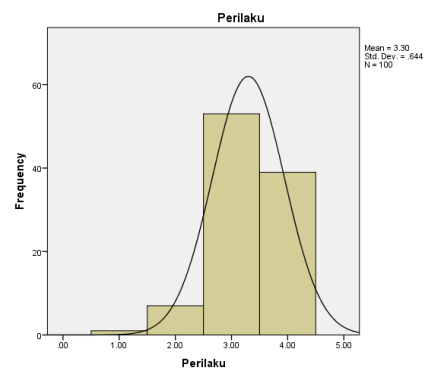
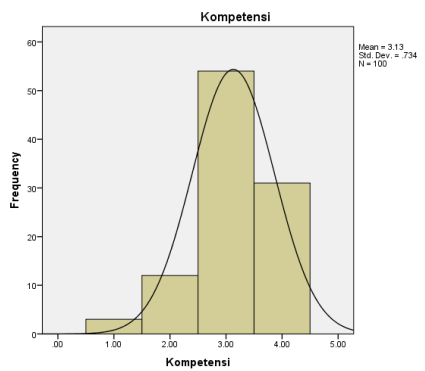
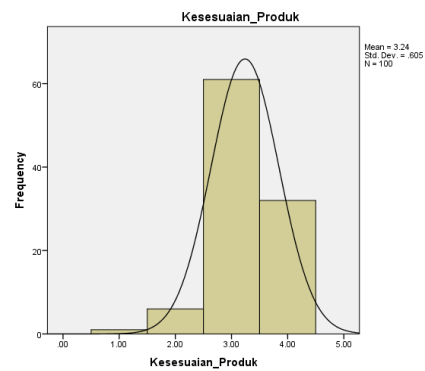
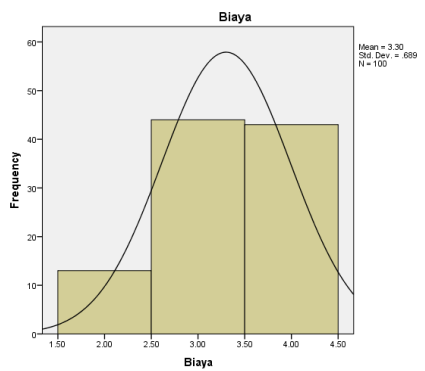
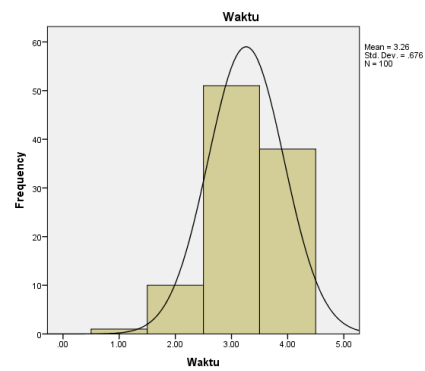
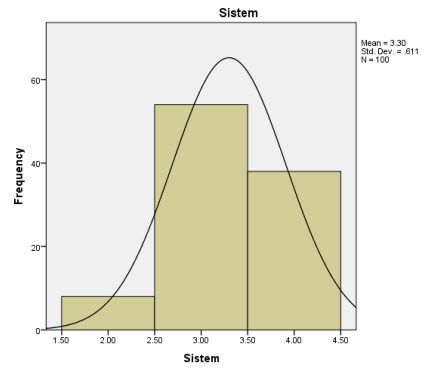
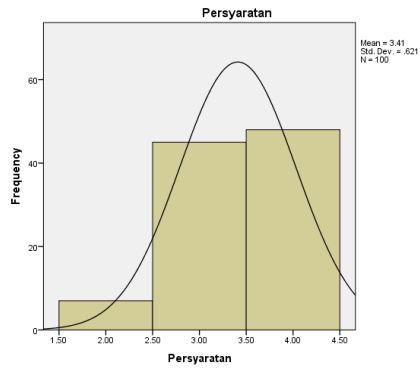
7. Pada indikator Perilaku Pelaksana menunjukkan bahwa 1 responden menyatakan tidak puas, 7 responden menyatakan cukup puas, 53 responden menyatakan puas dan 39 responden menyatakan sangat puas.
8. Pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menunjukkan bahwa tidak ada responden menyatakan tidak puas, 19 responden menyatakan cukup puas, 45 responden menyatakan puas dan 36 responden menyatakan sangat puas.
9. Pada indikator Sarana dan Prasarana menunjukkan bahwa 4 responden menyatakan tidak puas, 7 responden menyatakan cukup puas, 46 responden menyatakan puas dan 43 responden menyatakan sangat puas.

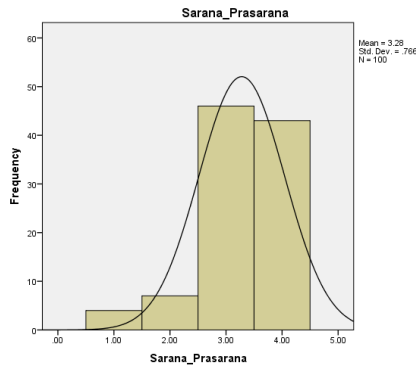
### **C. Analisis, Interpretasi Data dan Pembahasan**

#### 1. Uji normalitas Data

Uji normalitas didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 8 Hasil Uji Normalitas Data Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelaksanaan Bantuan Sosial di Kelurahan Mangunharjo





Sumber: Desi,2022

Gambar diatas meruapakan histogram dari beberapa indikator yang menunjukkan bahwa setiap bar yang ada sejalan dengan *curve* normalitas, meskipun tidak berhimpit persisi pada *curve*, namun data sudah menunjukkan distribusi normalitas data terpenuhi. Distribusi normalitas data penting untuk dipenuhi, karena data yang terdistribusi normal menunjukkan data yang diperoleh dengan sebaran yang maksimal. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa responden yang menjadi sampel penelitian adalah benar-benar repretasi dari populasi yang ada.

## 2. Analisis Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan ukuran kepuasan masyarakat secara komprehensif yang dapat diperoleh dari hasil survei opini publik atas pelayanan penyelenggara negara. Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung sebagai nilai rata-rata tertimbang setiap item layanan.

Hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah tiap unit pelayanan diambil dari jumlah rata-rata tiap elemen pelayanan. Sedangkan nilai (agregat) dari metrik agregat untuk setiap unit layanan



adalah jumlah dari nilai rata-rata setiap produk dikalikan dengan bobot yang sama, yaitu 0,111

Faktor atau dimensi kepuasan masyarakat adalah persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan sarana dan masukan, sarana dan prasarana. Setelah itu dilakukan perhitungan kepuasan masyarakat memberikan hasil perhitungan untuk menganalisis kpuasan terhadap pelaksanaan pengabdian masyarakat di desa Mangunharjo Kota Probolinggo terlihat pada tabel di bawah

Tabel 8 Hasil Survei

No	Unsur	Rata-rata	Persentase Penilaian	Mutu Pelayanan	Keterangan
1.	Persyaratan	3,41	85,25	B	Puas
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,3	82,5	B	Puas
3.	Waktu Penyelesaian	3,26	81,5	B	Puas
4.	Biaya/Tarif	3,3	82,5	B	Puas
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	81,6	B	Puas
6.	Kompetensi Pelaksana	3,13	78,25	B	Puas
7.	Perilaku Pelaksana	3,3	82,5	B	Puas
8.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,17	79,25	B	Puas
9.	Sarana dan Prasarana	3,28	82	B	Puas
	Bobot	1			

	Unsur	9			
	Bobot NRR Tertimbang	0,111			
	N Responden	100			

Sumber: Desi, 2022

Jadi, untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,41 \times 0,111) + (3,3 \times 0,111) + (3,26 \times 0,111) + (3,3 \times 0,111) + (3,24 \times 0,111) + (3,13 \times 0,111) + (3,3 \times 0,111) + (3,17 \times 0,111) + (3,28 \times 0,111) = 3,15129$$

Dengan demikian maka nilai survei unit pelaksanaan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonverensi = Nilai Survei x nilai dasar =

$$3,15129 \times 25 = 78,78225$$

b. Mutu pelayanan adalah B

c. Kinerja unit pelaksanaan Baik

Hasil lalu dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 9 Nilai Persepsi, Interval Survei Kepuasan Masyarakat dan Interval Koversi Kepuasan Masyarakat

No	NilaiInterval	Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00-2,5995	25,00-64,99	D	Tidak Puas
2.	2,60-3,064	65,00-76,00	C	Kurang Puas
3.	3,0664-3,532	76,61-88,30	B	Puas
4.	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Puas

Sumber: Kepmen PAN-RB No.14 Tahun 2017

Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada tabel 4.4 diatas, maka kualitas pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo mendapat hasil konversi SKM sebesar 78,78225. Maka kinerja pelaksanaan bantuan sosial di kelurahan Mangunharjo adalah puas dengan kategori “B”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelaksanaan bantuan sosial di Keluraha Mangunharjo Kota Probolinggo, berdasarkan kepuasan masyarakatnya. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelaksanaan bantuan sosial di Keluarahan Mangunharjo berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”. Hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dam 9 (sembilan) unsur SKMM sebesar 3,15129 dengan nilai konversi SKM sebesar 78,78225. Indikator yang yang memiliki SKM tertinggi adalah Persyaratan dengan nilai SKM 3,41 dengan nilai konversi 85,25, sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM terendah adalah Kompetensi Pelaksana dengan nilai SKM sebesar 3,13 dan nilai konversi sebesar 78,25.

Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelaksanaan Bantuan Sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Persyaratan pelaksanaan bantuan sosial menggambarkan syarat apa saja yang harus ada untuk mendapatkan bantuan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{01}$ : Masyarakat tidak puas atas persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "ditolak" sedangkan  $H_{a1}$  : Masyarakat puas atas persyaratan yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "diterima". hal ini dapat dilihat dari nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk persyaratan sebesar 3,14 dengan nilai konversi SKM sebesar 85,25

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa persyaratan bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo bernilai "B" dalam kategori "Puas".

Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini persyaratan yang di serahkan kepada petugas dianggap mudah, hanya perlu menyerahkan fotocopy KTP dan KK, jika bukan kepala keluarga yang mengambil bantuan ini maka cukup melampirkan KTP pengambil yang masih satu KK dengan kepala keluarga.

## 2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Sistem, mekanisme dan prosedur pelaksanaan bantuan sosial menggambarkan tata cara pelayanan yang ada di Kelurahan Mangunharjo. hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{02}$  : Masyarakat tidak puas atas sistem, mekanisme dan prosedur

pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "ditolak", sedangkan  $H_{a2}$  : Masyarakat puas atas sistem, mekanisme dan prosedur atas pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "diterima". Dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk indikator ini sebesar 3,3 dengan nilai konverensi SKM sebesar 82,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa sistem, mekanisme dan prosedur bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo bernilai "B" dengan kategori "Puas". Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini sistem, mekanisme dan prosedur jelas dan telah dijelaskan terlebih dahulu oleh petugas kepada masyarakat sebelum waktu pembagian bantuan.

### 3. Waktu penyelesaian pelaksanaan bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Waktu penyelesaian menggambarkan jangka waktu yang diperlukan oleh pihak kelurahan untuk menyelesaikan pelaksanaan bantuan sosial yang akan diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{o3}$ : Masyarakat tidak puas atas waktu penyelesaian pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "ditolak" sedangkan  $H_{a3}$ : Masyarakat puas atas waktu penyelesaian pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "diterima". Dilihat dr nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk waktu penyelesaian sebesar 3,26 dengan nilai konverensi SKM 81,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa waktu penyelesaian bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo bernilai "B" dengan kategori "Puas". Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini telah di bagi 3 sesi dalam pengambilannya jadi masyarakat tidak perlu mengantri terlalu lama dan dapat datang sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh petugas.

#### 4. Biaya/tarif pelayanan. pelaksanaan bantuan sosial di Mangunharjo Kota Probolinggo

Biaya/tarif adalah biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang menerima bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo. hasil penelitian bahwa  $H_{04}$ : Masyarakat tidak puas atas biaya dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "ditolak", sedangkan  $H_{a4}$  : Masyarakat puas atas biaya dan dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "diterima". Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk biaya/tarif sebesar 3,3 dengan nilai konversi SKM sebesar 82,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa biaya atau tarif bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo bernilai "B" dengan kategori "Puas". Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini tidak dipungut biaya apapun (Gratis).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pelaksanaan Bantuan Sosial di Kecamatan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Produk pelayanan yang diberikan kecamatan Mangunharjo yang telah diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis  $H_{05}$ : Masyarakat tidak puas pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "ditolak" sedangkan  $H_{a5}$ : Masyarakat puas atas produk spesifikasi pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "diterima". hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk waktu penyelesaian sebesar 3,24 dengan nilai konverensi SKM 81,6.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa produk spesifikasi bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo bernilai "B" dengan kategori "Puas". Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini mendapat sembako yang sesuai dengan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Bantuan Sosial Berupa Sembilan Bahan Pokok Dalam Rangka Penanganan Dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yaitu beras 10 kg, mie instan 20 biji, gula 1 kg dan minyak goreng 1 liter.

6. Kompetensi pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial di Kecamatan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Keompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas kecamatan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{06}$ : Masyarakat tidak puas atas kompetensi pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "ditolak" sedangkan  $H_{a6}$ : Masyarakat puas atas kompetensi pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "diterima". Hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk waktu penyelesaian sebesar 3,13 dengan nilai konverensi SKM 78,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa kompetensi pelaksana dalam bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo bernilai "B" dengan kategori "Puas". Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini petugas memberikan pengetahuan umum kepada masyarakat mengenai bantuan sosial yang dibagikan seperti halnya bantuan ini berasal darimana, apa saja yang masyarakat akan dapatkan dan dalam rangka apa bantuan ini dibagikan.

#### 7. Perilaku pelaksana dalam pelaksanaan bantuan sosial di Kecamatan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Perilaku Pelaksana menggambarkan sikap petugas dalam memberikan pelayanan pelaksanaan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{07}$  : Masyarakat tidak puas atas perilaku pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "ditolak"



sedangkan  $H_{a7}$  : Masyarakat puas atas perilaku pelaksanaan bantuan sosial “diterima”. Hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk perilaku pelaksana bantuan sosial sebesar 3,3 dengan nilai konversi SKM sebesar 78,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa perilaku pelaksana dalam bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo bernilai "B" dengan kategori "Puas". Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini perilaku petugas sopan seperti menyambut masyarakat ketika tiba di tempat pembagian bantuan sosial.

#### 8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan

Penanganan, pengaduan, saran dan masukan menggambarkan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dari kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{o8}$  : Masyarakat tidak puas atas penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan “ditolak”, sedangkan  $H_{a8}$  : Masyarakat puas atas penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan “diterima”. Hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk penanganan, pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,17 dengan nilai konversi SKM sebesar 79,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa Penanganan, pengaduan, saran dan masukan dalam bantuan sosial dalam rangka

menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo bernilai "B" dengan kategori "Puas". Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini petugas dengan senang hati menerima masukan dan saran masyarakat saat pembagian bantuan sosial berlangsung.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menggambarkan alat yang digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan, untuk menunjang kenyamanan masyarakat yang menggunakan pelayanan pelaksanaan bantuan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{09}$  : Masyarakat tidak puas atas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "ditolak", sedangkan  $H_{a9}$  : Masyarakat puas atas sarana dan prasarana dalam pelaksanaan bantuan sosial dinyatakan "diterima". Hal ini dapat dilihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk sarana dan prasarana sebesar 3,28 dengan nilai konversi SKM sebesar 82.

Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa sarana dan prasarana dalam bantuan sosial dalam rangka menangani dampak covid di Kelurahan Mangunharjo bernilai "B" dengan kategori "Puas". Masyarakat menyatakan puas karena pada pendistribusian ini sarana dan prasarana yang diberikan petugas memadai seperti tempat duduk untuk masyarakat mengantri, tersedia sound agar masyarakat dapat dengan jelas mendengar arahan dan penyebutan antrian.