

Implementasi Bantuan Sosial Tunai Bagi Masyarakat Yang Terdampak Pandemi COVID-19

¹Mohamad Noor, ²Satria Budi, ³Dwiza Riana

¹Mahasiswa Pascasarjana Universitas Nusa Mandiri

Email : 14002440@nusamandiri.ac.id

²Mahasiswa Pascasarjana Universitas Nusa Mandiri

Email : 14002439@nusamandiri.ac.id

³Ketua Program Studi Ilmu Komputer Universitas Nusa Mandiri

Email : dwiza@nusamandiri.ac.id

Abstract

This study aims to obtain information related to the implementation of a cash social assistance program for people affected by COVID-19 through PT Pos Indonesia. This research is motivated by the author's curiosity about the level of satisfaction and expectations of the Beneficiary Family (KPM) of the social assistance program that is distributed through PT Pos Indonesia. The number of samples contained in this study were 2,131 respondents who were well-known in 69 districts / cities or 21 provinces who had been counted in the questionnaire that had been made. beneficiaries should have obtained, such as: 1) PT Pos Indonesia has sophisticated equipment in serving KPM (Q4 = -0.12), 2) PT Pos Indonesia employees do not pay close attention to serving KPM (Q8 = -0,34) , 3) PT Pos Indonesia employees do not care about KPM (Q14 = -0.41), 4) PT Pos Indonesia employees are very slow in serving KPM (Q19 = -0.38) and 5) KPM finds it difficult to take assistance at the office Pos (Q23 = -0.41). The conclusion of this activity is that in general the social assistance distribution program for people affected by COVID-19 through PT Pos Indonesia is quite good, effective and efficient and has great potential in the sustainable development of beneficiary families, but there are still things that must be such as: PT Pos Indonesia employee services to beneficiary families must be further improved as well as the obligation of PT Pos Indonesia itself to send the assistance funds to the KPM itself (delivery services).

Keywords : *Cash Social Assistance Programs; Performance Analysis; Pandemic COVID-19*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan penyaluran program bantuan sosial tunai bagi masyarakat yang terdampak COVID-19 melalui PT Pos Indonesia. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keingintahuan penulis terhadap tingkat kepuasan dan harapan dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM) program bantuan sosial tunai yang disalurkan melalui PT Pos Indonesia. Jumlah sampel yang terdapat pada penelitian ini yaitu sebanyak 2.131 responden yang tersebar di 69 Kabupaten/Kota atau sekitar 21 Provinsi yang telah berpartisipasi dalam kuisioner yang telah dibuat, dari hasil analisis data yang sudah dikumpulkan didapatkan hasil bahwa masih terdapat kesenjangan yang terjadi antara kinerja yang dihasilkan dengan harapan yang seharusnya diperoleh penerima manfaat, seperti: 1) PT Pos Indonesia memiliki peralatan yang canggih dalam melayani KPM (Q4 = -0,12), 2) Pegawai PT Pos Indonesia tidak memperhatikan dengan baik dalam melayani KPM (Q8 = -0,34), 3) Pegawai PT Pos Indonesia tidak peduli terhadap KPM (Q14 = -0,41), 4) Pegawai PT Pos Indonesia sangat lambat dalam melayani KPM (Q19 = -0,38) serta 5) KPM merasa kesulitan dalam mengambil bantuan di Kantor Pos (Q23 = -0,41). Kesimpulan dari kegiatan ini bahwa secara umum program penyaluran bantuan sosial tunai bagi masyarakat yang terdampak COVID-19 melalui PT Pos Indonesia sudah cukup baik, efektif dan efisien serta sangat potensial dalam memberdayakan keluarga penerima manfaat secara berkelanjutan, namun masih ada hal-hal yang harus diperbaiki seperti: pelayanan pegawai PT Pos Indonesia kepada para keluarga penerima manfaat harus lebih ditingkatkan serta kewajiban dari PT Pos Indonesia sendiri yang seharusnya mengirimkan dana bantuan tersebut kepada KPM itu sendiri (jasa antar).

Kata Kunci : *Program Bantuan Sosial Tunai; Analisis Kinerja; Pandemi COVID-19*

PENDAHULUAN

Awal tahun 2020 dunia dihebohkan dengan munculnya jenis virus Corona jenis baru yang merebak di negara Cina yang dikenal dengan nama Corona Virus Disease 2019 atau yang sering kita dengar dengan istilah COVID-19 (Li et al., 2020). Wabah virus corona atau COVID-19 merupakan virus yang belum jelas bagaimana penularannya. Diduga awalnya penularan virus ini berasal dari hewan yang menularkan virus kepada manusia. Kasus-kasus yang muncul semuanya mempunyai riwayat kontak dengan pasar hewan di Wuhan, sehingga akhirnya wabah ini menyebar ke seluruh dunia.

Pada tanggal 12 Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia yaitu World Health Organization (WHO) mengumumkan penyakit yang disebabkan oleh virus Corona jenis baru atau COVID-19 sebagai sebuah pandemi. Hingga saat ini tercatat sudah 191 negara yang tercatat memiliki kasus COVID-19 tersebut (Johns Hopkins University, 2021). Berdasarkan data dari situs Johns Hopkins University jumlah kasus terkonfirmasi COVID-19 terus mengalami kenaikan yang cukup tinggi. Hingga 13 Januari 2021 tercatat diseluruh dunia ada lebih dari 91 juta kasus Positif orang terjangkit virus Corona jenis baru tersebut.

Jumlah pasien Positif COVID-19 di Indonesia masih terus bertambah. Per hari ini, Rabu 13 Januari 2021 ada penambahan kasus Positif corona sebanyak 11.279 orang, sehingga totalnya menjadi 858.043 orang. Pasien sembuh corona juga bertambah sehingga total akumulatif pasien sembuh menjadi 703.464 orang. Sedangkan pasien meninggal dunia karena virus Corona menjadi 24.951, apalagi jumlah tenaga medis dan fasilitas Kesehatan di rumah sakit di Indonesia se-makin tertekan karena meningkatnya kasus covid 19 (Satuan Tugas Penanganan COVID-19,

2021). Setelah wabah COVID-19 dinyatakan sebagai bencana nasional dan pandemi, beberapa wilayah di Indonesia melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) guna menekan penyebaran virus yang lebih banyak.

Hal ini justru dampak cukup signifikan terhadap kelangsungan kehidupan masyarakat, karena interaksi sosial masyarakat terbatas yang akhirnya membuat aktivitas ekonomi terganggu, pekerjaan harian menjadi tidak bisa dilakukan, dan banyaknya gelombang PHK oleh perusahaan karena ketidakmampuan perusahaan mempertahankan karyawan dalam situasi pandemi. Belum lagi akibat penurunan penghasilan tersebut, sehingga pemerintah akhirnya mengambil kebijakan untuk memberikan bantuan sosial sebagai bentuk tanggung jawab negara kepada masyarakat untuk mengantisipasi semua permasalahan sosial ekonomi terkait COVID-19 (Rahmansyah et al., 2020).

Presiden mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Kepres Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Kementerian Sosial sendiri merupakan salah satu anggota Pelaksana dari Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Jaring Pengaman Sosial dari Kementerian Sosial adalah Perluasan Program Kartu Sembako dari 15,2 Juta KPM menjadi 20 Juta KPM, Bantuan Sosial Sembako khusus Provinsi DKI Jakarta dan sekitarnya, serta Bantuan Sosial Tunai dengan target sekitar 9 Juta KPM dengan lokasi seluruh Wilayah Indonesia minus Provinsi DKI Jakarta dan sekitarnya.

Bahwa untuk melaksanakan Jaring Pengaman Sosial sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dan/atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan bagi masyarakat yang terdampak Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), perlu memberikan

bantuan sosial sembako dan bantuan sosial tunai. Berdasarkan hal tersebut terbitlah Peraturan Menteri Sosial Nomor 54/HUK/2020 tentang Pelaksanaan Bantuan Sosial Sembako dan Bantuan Sosial Tunai Dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Bantuan Sosial ini mulai berjalan dari Bulan April 2020 hingga Bulan Desember 2020 sesuai dengan arahan dari Presiden. Kementerian Sosial menunjuk PT. Pos Indonesia dan Himpunan Bank-bank Milik Negara (HIMBARA) yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI) dan Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai penyalur dari Program Bantuan Sosial Tunai ini, Bantuan yang diberikan adalah dengan nominal sekitar Rp. 600.000,- per bulan/per KPM selama penyaluran dari Bulan April hingga Juni 2020, sedangkan pada bulan Juli hingga Desember 2020, KPM menerima nominal sekitar Rp. 300.000,- per bulan/per KPM. Salah satu peraturan dari penerima Bantuan ini yaitu penerima tidak boleh menerima bantuan program pemerintah lainnya baik itu dari pemerintah Pusat maupun dari pemerintah daerah.

Tugas dari Pos ataupun Bank penyalur itu sendiri menyalurkan secara langsung kepada KPM, jika Bank penyalur menyalurkan melalui rekening KPM sedangkan PT. Pos Indonesia menyalurkan menjadi 3 metode yaitu menyalurkan dengan mengirimkan langsung ke rumah KPM, menyaluran di titik bagi/komunitas yang telah disepakati dengan Pemerintah setempat dan KPM yang bisa mengambil bantuan tersebut langsung mendatangi ke kantor Pos yang telah ditentukan. Sebelum dana itu diberikan bagi KPM yang sudah terdaftar diberitahu terlebih dahulu oleh PT. Pos Indonesia ataupun melalui RT/RW dengan diberikan undangan. Bantuan tersebut juga tidak dapat diwakilkan kecuali satu Kepala Keluarga (KK). KPM diwajibkan membawa atau menunjukkan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) jika akan mengambil bantuan tersebut.

Hasil studi yang sebelumnya pernah dilakukan menunjukkan implementasi dari program bantuan sosial pemerintah, terutama aspek penyalurannya, menghadapi beberapa tantangan seperti: pencairan dana kepada penerima manfaat yang tepat, penyaluran nilai dan jumlah bantuan yang tepat, serta durasi program tersebut berjalan (Risnandar & Broto, 2018).

Dalam studi ini penulis ingin mendalami permasalahan yang berkaitan dengan penilaian tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap program bantuan sosial tunai yang disalurkan melalui PT Pos Indonesia. Tingkat kepuasan KPM dinilai dari perbandingan kinerja pelaksanaan penyaluran bantuan sosial selama ini dengan harapan mereka terhadap bantuan sosial tersebut. Diantara nilai kinerja dan harapan tersebut diperoleh informasi yang memiliki kemungkinan terjadinya kesenjangan penilaian (gap). Nilai kesenjangan ini dapat menggambarkan terhadap pelaksanaan program secara menyeluruh. Disamping tingkat kepuasan KPM, pendalaman analisis faktor lain seperti Sumber Daya Manusia (SDM) dari PT Pos Indonesia, sarana dan prasarana, regulasi, kemampuan manajerial PT Pos Indonesia dalam pendistribusian bantuan kepada KPM.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini merupakan penelitian deskriptif, dimana penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui keadaan subjek penelitian terkait segala sesuatu tentang subjek tersebut (Arikunto, 2010). Penelitian ini dilakukan secara daring dengan cara responden yaitu Keluarga Penerima Manfaat (KPM) mengisi kuisioner berupa pertanyaan tentang tingkat kepuasan serta harapan dari penerima bantuan sosial tunai melalui PT Pos Indonesia yang dibuat dengan menggunakan Google Form. Jawaban dari pertanyaan yang dibuat pada Google Form menggunakan skala Likert 4 poin yaitu setuju – tidak setuju, serta penting – tidak penting (Scale, 2013).

Adapun jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 2.131 responden penerima manfaat. Lokasi responden tersebar di 69 Kabupaten/Kota atau sekitar 21 Provinsi Wilayah Kepulauan Sumatera merupakan jumlah responden terbanyak dengan presentase sebesar 81,18% atau sekitar 1730 responden, lalu diikuti dari wilayah Kepulauan Jawa sekitar 15,86% atau sebanyak 338 responden, sedangkan dari wilayah Kepulauan Kalimantan menyumbang 1,64% atau sekitar 35 responden dan Kepulauan Bali, NTT, NTB hanya ada sekitar 28 responden atau sekitar 1,31%. Informasi terkait tingkat persebaran responden bisa dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data jumlah responden pada setiap provinsi.

| N O | PROVINSI | JUMLAH RESPOND EN |
|---------------------|------------------------------|----------------------------------|
| 1 | Sumatera Barat | 650 |
| 2 | Aceh | 540 |
| 3 | Jawa Barat | 312 |
| 4 | Riau | 245 |
| 5 | Lampung | 114 |
| 6 | Sumatera Utara | 88 |
| 7 | Bengkulu | 41 |
| 8 | Kepulauan Bangka Belitung | 25 |
| 9 | Sumatera Selatan | 25 |
| 10 | Jawa Tengah | 19 |
| 11 | Kalimantan Timur | 18 |
| 12 | Kalimantan Selatan | 15 |
| 13 | Bali | 12 |
| 14 | Nusa Tenggara Timur | 11 |
| 15 | Banten | 6 |
| 16 | Nusa Tenggara Barat | 5 |
| 17 | DI Yogyakarta | 1 |
| 18 | Jambi | 1 |
| 19 | Kalimantan Barat | 1 |
| 20 | Kalimantan Tengah | 1 |
| 21 | Kepulauan Riau | 1 |
| JUMLAH TOTAL | | 2.131 |

Tingkat kepuasan dan harapan KPM dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty*. Untuk melihat nilai tingkatan kepuasan KPM, dilakukan analisis GAP untuk melihat kesenjangan diantara variabel indikator. Kesenjangan terjadi apabila proporsi harapan KPM lebih besar dari kinerja yang dilakukan oleh para pelaksana program (Brown & Swartz, 1989).

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) secara umum terhadap pelaksanaan program bantuan sosial tunai melalui PT Pos Indonesia?
2. Bagaimana mekanisme pelaksanaan bantuan sosial tunai yang sudah dilaksanakan selama ini?
3. Faktor-faktor apakah yang menjadi kendala pelaksanaan rogram bantuan sosial tunai melalui PT Pos Indonesia?

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik sederhana dan berguna untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari sebuah produk atau jasa yang notabene memerlukan peningkatan atau jika memungkinkan untuk menghemat biaya produksi tanpa merusak kualitas secara keseluruhan. *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada 1977. konsep ini berasal dari konsep SERVQUAL, intinya tingkat kepentingan pelanggan (customer expectation) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa berkualitas tinggi (Martilla & James, 1977).

Setelah diketahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap variabel untuk seluruh responden, maka langkah selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapatkan ke dalam diagram kartesius. Untuk menyederhanakan angka dalam dalam diagram dapat dilakukan dengan cara membagi masing-masing total kepentingan dan total kinerja dengan jumlah responden. Tahap terakhir adalah menjabarkan tiap atribut dalam diagram

kartesian yang dibagi menjadi empat bagian. Titik (X,Y) di mana sumbu X merupakan rata-rata *performance* seluruh faktor atribut, sedangkan sumbu Y merupakan rata-rata *importance* seluruh faktor atribut seperti yang terdapat pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berikut ini keterangan mengenai kuadran-kuadran yang menjelaskan mengenai importance dan performance masing-masing atribut:

1. Kuadran I (concentrate here) dimana atribut yang masuk ke dalam kuadran ini diperlukan perhatian terhadap variabel yang lemah. Faktor-faktor yang belum memuaskan merupakan prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II (keep up the good work) dimana atribut yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan faktor penting yang menunjang kepuasan konsumen.
3. Kuadran III (low priority) dimana atribut yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan faktor-faktor yang dianggap tidak penting sehingga tidak perlu diperhatikan/ ditingkatkan kinerjanya karena pengaruhnya kecil.
4. Kuadran IV (Possible overkill) dimana atribut yang masuk ke dalam kuadran ini penggunaan sumber daya yang berlebih, atribut-atribut pada kuadran ini tidak terlalu penting/diharapkan sehingga sumber daya yang ada perlu dialokasikan pada faktor lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Validitas

Pengumpulan data dilakukan dengan membuat kuisioner melalui *Google Form* menggunakan skala Likert 4 poin yaitu setuju – tidak setuju, serta penting – tidak penting. Instrumen menggunakan indikator sebanyak 23, indikator tersebut dikelompokkan menjadi dimensi yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty*. Untuk mengetahui harapan dan penilaian pelaksanaan, kepada responden diajukan pertanyaan (indikator) disetiap dimensinya.

Untuk menganalisa hasil tingkat kepuasan KPM atau responden, terdapat instrumen yang diberikan dalam 2 variabel yang diukur yaitu variable pelaksanaan dan variable harapan sehingga dapat diketahui kesenjangan yang terjadi. Semakin kecil perbedaan nilai (kesenjangan), semakin efektif pelaksanaan program dan sebaliknya. Dalam setiap indikator diberikan skala nilai, mulai 1= sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju. KPM diminta untuk memberikan nilai antara 1-4 setiap indikator yang diajukan. Adapun tahapan analisisnya adalah menguji instrument dengan uji validitas dan reliabilitas serta GAP (rata-rata persepsi terhadap pelayanan dikurangi dengan rata-rata ekspektasi/ harapan terhadap pelayanan).

Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan indikator. Indikator dalam bentuk pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan indikator tersebut mampu memberikan dukungan yang valid. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau indikator pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Hasil pengujian uji validitas dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas.

| DIME NSI | ITEM PERT ANYA AN | PEAR SON CORR ELAT ION | KRITE RIA | KETE RANG AN |
|---------------|----------------------------|------------------------------------|--------------|--------------------|
| TANG IBELS | Q1 | 0,627 6 | 0,0425 | VALID |
| | Q2 | 0,488 | 0,0425 | VALID |

| DIMENSI | ITEM PERTANYAAN | PEARSON CORRELATION | KRITERIA | KETERANGAN |
|----------------|-----------------|---------------------|----------|------------|
| | Q3 | 0,6585 | 0,0425 | VALID |
| | Q4 | 0,631 | 0,0425 | VALID |
| EMPATHY | Q5 | 0,6512 | 0,0425 | VALID |
| | Q6 | 0,5551 | 0,0425 | VALID |
| | Q7 | 0,652 | 0,0425 | VALID |
| | Q8 | 0,4117 | 0,0425 | VALID |
| RELIABILITAS | Q9 | 0,6445 | 0,0425 | VALID |
| | Q10 | 0,719 | 0,0425 | VALID |
| | Q11 | 0,7073 | 0,0425 | VALID |
| | Q12 | 0,5955 | 0,0425 | VALID |
| | Q13 | 0,6828 | 0,0425 | VALID |
| | Q14 | 0,5066 | 0,0425 | VALID |
| RESPONSIVENESS | Q15 | 0,6904 | 0,0425 | VALID |
| | Q16 | 0,6843 | 0,0425 | VALID |
| | Q17 | 0,6361 | 0,0425 | VALID |
| | Q18 | 0,6967 | 0,0425 | VALID |
| | Q19 | 0,5065 | 0,0425 | VALID |
| ASSURANCE | Q20 | 0,684 | 0,0425 | VALID |
| | Q21 | 0,6848 | 0,0425 | VALID |
| | Q22 | 0,7305 | 0,0425 | VALID |
| | Q23 | 0,509 | 0,0425 | VALID |

cronbach's (Triana & Oktavianto, 2013). Dalam metode one shot sebuah variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai perolehan Cronbach's Alpha lebih besar dibandingkan dengan 0.600 (Hilmi, 2015). Tabel 3 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dari variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah lebih besar dibandingkan dengan 0.6, yang berarti masing-masing variabel sudah reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas.

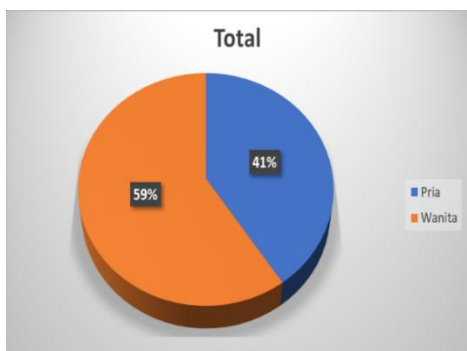
| VARIABEL | NILAI CRONBACH'S ALPHA | KRITERIA | KETERANGAN |
|-----------------------|------------------------|----------|-----------------|
| <i>Tangibels</i> | 0,916 | > 0,600 | <i>Reliable</i> |
| <i>Emphaty</i> | 0,734 | > 0,600 | <i>Reliable</i> |
| <i>Reability</i> | 0,858 | > 0,600 | <i>Reliable</i> |
| <i>Responsiveness</i> | 0,818 | > 0,600 | <i>Reliable</i> |
| <i>Assurance</i> | 0,742 | > 0,600 | <i>Reliable</i> |

C. Analisis GAP

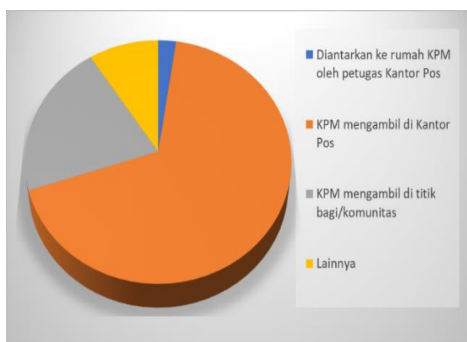
Berdasarkan hasil perhitungan yang terdapat pada gambar 4 dan gambar 5, responden yang mengikuti kuisisioner adalah 2.131 responden dengan presentasi sebanyak (59%) Wanita atau sekitar 1.265 responden dan (41%) Pria atau sekitar 866 responden. Jenis kelamin merupakan data pelengkap karakteristik responden. Rentang usia dari responden itu sendiri adalah sekitar antara 12-97 tahun. Selain hal tersebut, dari 2.131 responden yang menjawab kuisisioner bahwa sekitar 1.440 orang (68%) bahwa mengambil Bantuan tersebut di Kantor Pos, 21% atau sekitar 445 responden menyatakan mengambil bantuan tersebut dari titik bagi/komunitas yang telah ditetapkan oleh PT. Pos Indonesia, sedangkan penyaluran bantuan tersebut yang diantarkan langsung kepada penerima hanya sekitar 50 responden atau 2% yang mengatakan jika bantuan tersebut langsung diantar ke rumah KPM, terdapat 9% responden atau sekitar 196 menjawab dengan pilihan lainnya. Berdasarkan hasil fakta tersebut bahwa masih tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku jika wajibnya bantuan tersebut diantar ke rumah KPM.

B. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat kekonsistenan kuesioner. Adapun uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik internal consistency dengan teknik alpha



Gambar 3. Diagram jenis kelamin responden



Gambar 4. Diagram proses pemberian bantuan

Hasil pengolahan data instrumen menunjukkan bahwa masih terdapat indikator yang masih berada di bawah harapan KPM. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai gap yang bernilai negative (-) sekitar 22 indikator dan 1 indikator yang mempunyai nilai Positif (+). Untuk lebih jelasnya data dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Analisis GAP

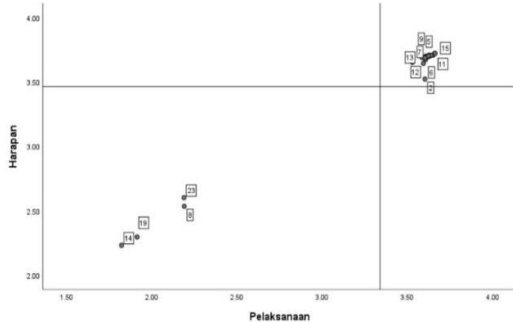
| DIMENSI | INDIKATOR | PELAKSANAAN | HARAPAN | GAP |
|------------|---|-------------|---------|------|
| TANGGEBELS | Kondisi tempat pengambilan Bantuan di Kantor Pos bersih (toilet, ruang tunggu, dll) | 3,59 | 3,69 | -0,1 |
| | Kebersihan dan kerapian penampilan dari pegawai PT. POS dalam melayani KPM | 3,66 | 3,72 | -0,1 |
| EMPATHY | PT. POS Memiliki peralatan yang canggih dalam melayani KPM | 3,53 | 3,65 | -0,1 |
| | Pegawai PT. POS memberikan perhatian khusus secara tulus dalam melayani | 3,63 | 3,7 | -0,1 |
| TANGGEBELS | PT. POS tidak membedakan dalam memberikan pelayanan | 3,61 | 3,67 | -0,1 |
| | tersedia media informasi mengenai Program Bantuan Sosial Tunai di Kantor Pos | 3,6 | 3,52 | 0,08 |

| DIMENSI | INDIKATOR | PELAKSANAAN | HARAPAN | GAP |
|------------|---|-------------|---------|------|
| EMPATHY | Pegawai PT. POS memberikan perhatian khusus secara tulus dalam melayani | 3,63 | 3,7 | -0,1 |
| | PT. POS tidak membedakan dalam memberikan pelayanan | 3,61 | 3,67 | -0,1 |
| TANGGEBELS | Kondisi tempat pengambilan Bantuan di Kantor Pos bersih (toilet, ruang tunggu, dll) | 3,59 | 3,69 | -0,1 |
| | Kebersihan dan kerapian penampilan dari pegawai PT. POS dalam melayani KPM | 3,66 | 3,72 | -0,1 |
| TANGGEBELS | PT. POS Memiliki peralatan yang canggih dalam melayani KPM | 3,53 | 3,65 | -0,1 |
| | tersedia media informasi mengenai Program Bantuan Sosial Tunai di Kantor Pos | 3,6 | 3,52 | 0,08 |

| DIMENSI | INDIKATOR | PELAKSANAAN | HARAPAN | GAP | DIMENSI | INDIKATOR | PELAKSANAAN | HARAPAN | GAP |
|-------------|---|-------------|---------|------|----------------|---|-------------|---------|------|
| | Respon yang baik bagi Pegawai PT. POS dalam menerima kritik dan saran | 3,61 | 3,7 | -0,1 | | n pelayanan jasanya (jadwal pengiriman) | | | |
| | Pegawai PT. POS tidak memperhatikan dengan baik dalam melayani KPM | 2,19 | 2,53 | -0,3 | | PT. POS memberikan prosedur pelayanan yang tidak berbelit | 3,59 | 3,64 | -0,1 |
| | Kemampuan pegawai PT. POS dapat dipercaya dalam melayani KPM | 3,63 | 3,71 | -0,1 | | Pegawai PT. POS memberikan/menyempatkan waktu bila ada keluhan dari KPM dan selalu berusaha memperbaikinya | 3,61 | 3,69 | -0,1 |
| | Pegawai PT. Pos sangat konsisten dalam pelayanan jasa (kesesuaian jadwal yang sudah ditentukan) | 3,65 | 3,71 | -0,1 | | Pegawai PT. POS tidak peduli terhadap KPM | 1,82 | 2,23 | -0,4 |
| RELIABILITY | Pegawai PT. POS sangat akurat dalam melakukan | 3,64 | 3,71 | -0,1 | RESPONSIVENESS | Pegawai PT. POS selalu mengatakan dengan tepat kapan pelayanan akan diberikan (memberitahukan waktu penyaluran) | 3,64 | 3,71 | -0,1 |

| DIMENSI | INDIKATOR | PELAKSANAAN | HARAPAN | GAP | DIMENSI | INDIKATOR | PELAKSANAAN | HARAPAN | GAP |
|-----------|---|-------------|---------|------|---|--|-------------|---------|------|
| | Kemampuan Pegawai PT. POS cepat dalam menanggapi keluhan KPM | 3,61 | 3,7 | -0,1 | | bagus (dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis) | | | |
| | Pegawai PT. POS dapat menanggapi keluhan dengan baik | 3,6 | 3,69 | -0,1 | | Pegawai PT. POS selalu bersikap ramah dan sopan kepada KPM | 3,66 | 3,72 | -0,1 |
| | Pegawai PT. POS memberikan saran dengan bijaksana | 3,62 | 3,69 | -0,1 | | KPM merasa kesulitan dalam mengambil Bantuan di Kantor POS | 2,19 | 2,6 | -0,4 |
| | Pegawai PT. POS sangat lambat dalam melayani KPM | 1,91 | 2,3 | -0,4 | | | | | |
| ASSURANCE | Pegawai PT. POS mempunyai pengetahuan serta keterampilan bagus dalam menjalankan tugasnya | 3,62 | 3,7 | -0,1 | <p>Hasil analisis kesenjangan antara pelaksanaan dengan harapan diurutkan dari nilai kesenjangan terbesar untuk mendapatkan penilaian terhadap pelayanan dari PT Pos. Nilai kesenjangan terbesar ditemukan dalam beberapa indikator yaitu Q14 (Pegawai PT. POS tidak peduli terhadap KPM) sebesar -0.41, Q23 (Pegawai PT. POS mempunyai pengetahuan serta keterampilan bagus dalam menjalankan tugasnya) sebesar -0.41, Q19 (Pegawai PT. POS sangat lambat dalam melayani KPM) sebesar -0.38, dan Q8 (Pegawai PT. POS tidak memperhatikan dengan baik dalam melayani KPM) sebesar -0.34. Keempat indikator tersebut masuk pada dimensi Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance. Untuk melihat penempatan indikator pelaksanaan dibanding dengan harapan dilakukan dalam bentuk diagram kartesius. Sumbu mendatar (X) menunjukkan tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) merupakan nilai harapan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap pelayanan PT. Pos. Penempatan Posisi tersebut digunakan</p> | | | | |
| | Pegawai PT. POS memiliki keahlian teknis yang | 3,6 | 3,69 | -0,1 | | | | | |

untuk melihat konsep prioritas, yang digunakan sebagai dasar perbaikan program. Hasil dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 4. Hasil diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dari hasil pengolahan instrumen dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan kembali mengenai sarana dan prasarana fasilitas di kantor Pos dikarenakan pada dimensi tangibles masih banyak beberapa KPM yang masih belum puas dengan fasilitas yang ada saat ini.
2. Dalam menangani pelayanan KPM dalam dimensi empathy rata-rata KPM sangat puas, akan tetapi masih ditemukan beberapa KPM yang merasa tidak dilayani dengan baik oleh pegawai dari PT. Pos, maka dari itu perlu ditingkatkan kembali untuk memberikan perhatian yang tulus untuk membantu KPM sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh KPM.
3. Kesigapan pegawai dari PT. Pos sangat diapresiasi oleh KPM, namun dari 2.131 KPM yang mengikuti kuisisioner ini khusus bagi dimensi reliability masih terdapat beberapa KPM yang kurang puas terhadap pelayanan dari PT. Pos.
4. Pertanggungjawaban dari PT. Pos dalam melayani KPM dirasa cukup puas memuaskan, namun masih terdapat beberapa gap yang cukup besar antara pelaksanaan dan

harapan dari KPM.

5. Kepercayaan dari KPM terhadap PT. Pos dalam melayani Bantuan Sosial Tunai ini dapat dibuktikan dengan sedikitnya gap antara pelaksanaan dan harapan.

Secara umum tingkat kepuasan pelaksanaan penyaluran Bantuan Sosial Tunai melalui PT. Pos menurut KPM cukup tinggi yaitu sebesar 95,65% artinya, sebagian besar responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos dalam menyalurkan Program Bantuan Sosial Tunai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan KPM terhadap penyaluran Bantuan Sosial Tunai secara umum adalah sangat memuaskan dengan persentasi sekitar 95,65%.
2. Perlunya peningkatan kualitas PT. Pos dalam melayani KPM untuk penyaluran Bantuan Sosial Tunai seperti:
 - a. Fasilitas dari kantor Pos tempat pengambilan penyaluran Program
 - b. Responsif dari pegawai PT. Pos dalam melayani KPM yang dirasa masih kurang maksimal.
3. Dalam hal menyalurkan Bantuan Sosial Tunai PT. Pos lebih banyak mengandalkan KPM yang datang sendiri ke Kantor Pos untuk mengambil bantuan dibandingkan pengantaran langsung ke rumah KPM itu terbukti dari hasil perhitungan kuisisioner dimana sebanyak 68% mengatakan jika bantuan tersebut diambil langsung ke kantor Pos

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis (Revisi)*. Rineka Cipta.
- Brown, S. W., & Swartz, T. A. (1989). A Gap

- Analysis of Professional Service Quality. *Journal of Marketing*, 53(2), 92.
<https://doi.org/10.2307/1251416>
- Hilmi, E. B. (2015). *Studi Pada Pelanggan Hotel Atria, Kota Malang*.
- Johns Hopkins University. (2021). *COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University (JHU)*. Johns Hopkins University. <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Li, Q., Guan, X., Wu, P., Wang, X., Zhou, L., Tong, Y., Ren, R., Leung, K. S. M., Lau, E. H. Y., Wong, J. Y., Xing, X., Xiang, N., Wu, Y., Li, C., Chen, Q., Li, D., Liu, T., Zhao, J., Liu, M., ... Feng, Z. (2020). Early Transmission Dynamics in Wuhan, China, of Novel Coronavirus-Infected Pneumonia. *New England Journal of Medicine*, 382(13), 1199–1207.
<https://doi.org/10.1056/nejmoa2001316>
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs. In *Journal of Marketing* (Vol. 41, Issue 1, pp. 77–79).
- Oh, H. (2001). Revisiting importance – performance analysis. *Tourism Management*, 22(September 2000), 617–627.
- Rahmansyah, W., Qadri, R. A., Sakti, R. R. A., & Ikhsan, S. (2020). Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial Untuk Penanganan COVID-19 Di Indonesia. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara*, 1(4), 159–166.
- Risnandar, & Broto, A. W. (2018). Implementasi Program Bantuan Sosial Non Tunai Di Indonesia. *Sosio Konsepsia*, 7(03), 146–161.
<https://doi.org/10.33007/ska.v7i3.1422>
- Satuan Tugas Penanganan COVID-19. (2021). *Peta Sebaran COVID-19 Di Indonesia*. Satuan Tugas Penanganan COVID-19. <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19>
- Scale, T. M. (2013). *LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)*. 2(2), 127–133.
- Triana, D., & Oktavianto, W. O. (2013). Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten. *Jurnal Fondasi*, 1(1), 182–190.