

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENGADUAN PUBLIK TENTANG BLT DIMASA PANDEMI COVID-19

**Intan Mustafa**

**Universitas Nusa Nipa**

**intanmustafa15@gmail.com**

Received : 6 February 2022 | Reviewed: 7 January 2022 | Accepted: 28 February 2022

### ABSTRAK

*Tujuan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang pengaduan publik dalam Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) di masa pandemic covid – 19. Penelitian terkait BLT-DD dilakukan di Desa Wuring Kecamatan Alok kabupaten Sikka NTT, yang menjadi salah satu daerah penerima BLT – DD dengan mayoritas masyarakatnya sebagai nelayan, petani dan pedagang kecil. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data dilakukan melalui observasi non partisipan melalui pengamatan pada kehidupan sosial ekonomi masyarakat serta dept interview yang mengacu kepada persoalan mekanisme pengaduan, pengetahuan serta akses informasi dan juga pada persepsi masyarakat tentang BLT-DD. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model miles dan huberman; collection, reduction dan display daya. Hasil penelitian menyatakan bahwa, proses aduan masyarakat mengacu kepada 3 (tiga) hal yakni komunikasi publik, masih bersifat satu arah khususnya pada pendataan masyarakat penerima bantuan informasi terkait ketentuan – ketentuan penerima bantuan masih belum menyentuh aspek pemahaman masyarakat dan berimplikasi multitafsir. Kedua, proses aduan merupakan “barang mewah”. Stigma atau pemikiran ini, akhirnya berimplikasi pada rasa khawatir dan bingung. Ketiga, unit pengaduan yang belum dimaksimal pada tingkatan pemerintah khususnya pada tingkat RT/RW. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, bahwa BLT DD masih menjadi persoalan, khusus pada sistem pendataan dan juga mekanisme komunikasi yang dibangun masih belum menyentuh aspek pemahaman masyarakat.*

**Kata kunci:** Persepsi, Pengaduan Publik, BLT.

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to find out how the public's perception of public complaints in the Direct Cash Assistance Program (BLT) during the covid-19 pandemic. Research related to BLT-DD was carried out in Wuring Village, Alok District, Sikka Regency, NTT, which became one of the BLT recipient areas. – DD with the majority of the people as fishermen, farmers and small traders. This*

Korespondensi:

Universitas Nusa Nipa

Jl. Kesehatan, Beru, Alok Tim.,

Kabupaten Sikka

E-mail: intanmustafa15@gmail.com

*study uses a qualitative descriptive approach with data study stated that the public complaint process refers to 3 (three) things, namely public communication, which is still one-way, especially in collecting data on the community receiving assistance, information related to the provisions of the beneficiary still does not touch the aspect of community understanding and has multiple interpretations. Second, the complaint process is a "luxury item". This stigma or thought, ultimately has implications for worry and confusion. Third, the complaint unit is not yet available at the government level, especially at the RT/RW level. The conclusion that can be drawn from this research is that BLT DD is still problem, especially in the data collection system and also the communication mechanism that has been built has not touched the aspect of public understanding.*

**Kata kunci:** Perception, public complain, BLT.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi harusnya membawa pengaruh pada pelayanan publik yang baik dan berkualitas.(Purnomo et al., 2020). Namun kondisi ini masih belum berlaku sepenuhnya bagi masyarakat sebagai penerima kebijakan. Sentimen masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih “ribet”, ketakutan pada petugas yang terkesan tidak kooperatif serta keengganan masyarakat yang menganggap administrasi dipemerintahan bersifat mewah menjadi kendala yang tidak terbantahkan saat ini.(Susanto & Rahayu, 2021). Masyarakat seyogyanya mempunyai peran dalam mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.(Fadhilah, 2015), hal itu tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Masyarakat yang merupakan pengawas eksternal dapat melakukan tugas pengawasannya melalui laporan atau pengaduan.(Ahmad Dzikri Pratama, 2019)

Dalam kaitan dengan laporan dan pengaduan masyarakat, dapat dilihat dalam situasi pandemic covid-19 saat ini, yang berdampak pada semua tatanan kehidupan manusia secara global.(Chakraborty & Maity, 2020) Salah satunya yakni pada program Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang merupakan bagian dari langkah strategis sebagai dampak ekonomi yang ditimbulkan dimasa pandemic covid-19 ini. Melalui regulasi perundang – undangan Kementerian Perdesaan, Dana Bantuan Langsung Tunai (BLT) diberikan sesuaikan dengan komposisi penerima yakni masyarakat miskin, karyawan yang di PHK dan yang sedang sakit, bantuan ini dimaksud untuk mengurangi dampak secara ekonomi dan juga psikologi kepada yang terdampak langsung Covid – 19.(Kossasy et al., 2021). Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT DD) tahun 2020 merupakan program pemerintah yang memberikan bantuan dengan bersumber dari APBN yang diberikan keseluruhan wilayah Indonesia melalui dana desa.(Suhu et al., 2021).

Kendatipun merupakan program pemerintah pusat dan dijalankan serentak diseluruh wilayah di Indonesia, namun implemetasi praktinya melahirkan cerita yang beragam. Banyak penelitian yang telah mengungkapkan keberhasilan Program BLT ini, namun ada juga yang mengkaji tentang persoalan Penerimaan BLT yang menjadi salah satu problem komunikasi publik, ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dalam sistem birokrasi serta ketidakefektifan komunikasi publik yang dibangun pemerintah memberikan dampak kebingungan bagi masyarakat dalam menerima setiap informasi yang disampaikan.(Kim & Kreps, 2020). Hal ini sesuai dengan riset sebelumnya yang menyebutkan bahwa pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik terkait Program BLT meningkat di masa pandemic covid-19.(Mayarni et al., 2021). Padahal jika diperhatikan, ini merupakan langkah prefentif yang harus dilakukan pemerintah, karena pada dasarnya bentuk layanan publik yang baik, akan

sangat membantu kerja pemerintah dalam menghadapi situasi pandemic kedepan.(Gao & Yu, 2020)

Kondisi ini seturut dengan yang dialami masyarakat di Kelurahan Wuring Kecamatan Alok Barat Kabupaten Sikka. Jumlah penduduk Kampung Wuring 3.909 jiwa, dimana terdiri dari 917 dengan mata pencahariannya sebagai nelayan, dan 121 sebagai petani dan pedagang kecil. Inilah yang menjadikannya sebagai kawasan sentra perikanan di Kabupaten Sikka dan juga sebagai salah satu klaster wilayah penerima BLT –DD di Kabupaten Sikka. (Data BPS dalam angka tahun 2020).

Persoalannya yang ditemukan dari pra observasi yang peneliti lakukan, cukup banyak unjuk ketidakpuasan terhadap ketentuan penerima BLT, yang dasarnya adalah mengacu kepada data pemerintah kecamatan, dan bukan kepada sub wilayah desa yang secara praktis lebih paham kondisi sosial ekonomi masyarakatnya. Sebagai domain wilayah nelayan, tentunya cukup berpengaruh kepada pola pengetahuan dan pemahaman tentang sistem birokrasi pemerintah yang mengatur tentang BLT –DD. Alhasil, masyarakat menjadi bingung dan tidak memiliki ruang yang cukup untuk sekedar bertanya sampai pada melakukan aduan terkait ketentuan penerimaan BLT – DD tersebut. Ketidakterseidannya sistem pelayanan publik terkait pendataan akan merugikan masyarakat sebagai penerima bantuan ditambah dengan minimnya ketersediaan sarana pengaduan disetiap unit penyelenggara pelayanan khususnya ditingkat desa dan kecamatan menambah sensifitas BLT yang semakin rumit diwilayah ini.

Harusnya berbagai bentuk peraturan saat ini, turut mendorong pemerintah daerah memberikan fasilitas dan ruang kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan pengaduan atas segala bentuk layanan public yang diterima.(Farisy & Chalid, 2020). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pengaduan publik pada kasus BLT – DD di masa pandemic covid-19.

## **KAJIAN TEORI**

### **Persepsi, pengaduan masyarakat**

Pengertian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu obyek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun obyeknya sama.(Wahyuningsih et al., 2021). Pengaduan masyarakat ialah sumber informasi yang penting bagi upaya – upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.(Setianingrum & Tsalatsa, 2016) Pengaduan masyarakat juga merupakan satu bentuk partisipasi dan kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public. Informasi dari pengaduan masyarakat dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Tujuan umum penanganan pengaduan adalah menyediakan system, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah. Penanganan pengaduan yang efektif sangat penting untuk memberikan layanan publik yang berkualitas. Menurut Tang, penanganan pengaduan merupakan salah satu tanda pemerintahan yang baik. Menejemen pengaduan adalah

pencarian fakta untuk mencari kebenaran bersikap adil pada masyarakat, dan komitmen dalam proses penyelesaian aduan public. (Mantaring & Gabriel, 2019)

Pelayanan publik mencakup semua pelayanan yang mencakup komitmen internasional. Sebagai bagian dari komunitas internasional, Indonesia memiliki kepedulian dan kewajiban untuk memenuhi standar, tujuan, dan nilai – nilai yang disepakati masyarakat internasional dan telah ditetapkan sebagai bagian dari kebijakan nasional. Pelayanan public sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang public, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah dan negara, dan komitmen nasional.

### Unsur – unsur Pelayanan Publik

Terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: penyedia layanan, kejelasan tata cara pelayanan, minimalisasi syarat pelayanan, kejelasan kewenangan, transparansi biaya, kepastian jadwal dan durasi maksimalisasi masa berlakunya izin, kejelasan hak dan kewajiban serta efektifitas penanganan keluhan.(A Dwiyanto, 2018)

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan analitis yang merupakan sebuah metode penelitian yang berusaha menggambarkan serta menginterpretasi objek sesuai dengan fakta yang ada.(Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018). Fokus dalam penelitian ini adalah persoalan pengaduan masyarakat terkait mekanisme penerimaan BLT – DD. Subjek penelitian diambil secara *snowball sampling* yakni masyarakat Kelurahan Wuring Kabupaten Sikka NTT yang masuk dalam kategori dan berhak menerima bantuan sosial BLT – DD, namun tidak dalam database sebagai penerima, yakni sebagai berikut:

1. Nelayan
2. Pedagang mikro
3. Petani dan buruh

Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah pada persoalan BLT – DD yang tidak tepat sasaran.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Observasi : Guba dan Lincoln dalam (Moleong, 2016) menyebutkan bahwa, pengamatan dilakukan untuk mengkaji kembali kebenaran data untuk mengurangi keraguan pada peneliti. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini ialah observasi nonpartisipan, yakni peneliti tidak melibatkan diri dalam kehidupan informan. Peneliti akan mengamati diri informan dari situasi maupun kondisi tempat tinggal, pekerjaan, dan aktivitas yang dijalani sehari – hari.

Wawancara mendalam (*dept interview*) merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan teknik tidak terstruktur, namun tetap berpedomankan pada panduan wawancara agar dapat terarah namun dapat dikembangkan. Wawancara dilaksanakan dengan percakapan secara langsung, bertatap muka dengan informan terkait mekanisme pengaduan pada persoalan bantuan sosial, pengetahuan atau informasi terkait mekanisme aduan serta bagaimana tanggapan dan respon para informan terhadap pengkategorian penerimaan bantuan sosial (BLT-DD) .(Sugiono, 2016)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Model Miles dan Huberman yaitu *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*. Aktivitas dalam analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga menghasilkan data yang jenuh.

## PEMBAHASAN

Pasal 36 ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara memiliki kewajiban menyediakan sarana pengaduan serta menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Bertolak dari UU tersebut diatas, turut memberikan penegasan bahwa sebagai penyedia layanan publik, pemerintah hendaknya menempatkan pengaduan masyarakat sebagai urgensi, agar tujuan besar dari upaya pengelolaan pengaduan dapat mengurangi maladministrasi yang marak terjadi di masyarakat. Penilaian terhadap kinerja birokrasi publik pada dasarnya tidak hanya mengacu kepada birokrasi semata, dalam hal ini pada nilai efektivitas dan efisiensi namun lebih dari itu, indikator – indikator lain seperti kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, akuntabilitas, responsive merupakan bagian penting dalam menciptakan iklim birokrasi yang sehat.

Temuan dalam penelitian ini menguraikan bahwa BLT Dana Desa di Kelurahan Wuring ternyata menemui berbagai dinamika dan persoalan diantaranya masih ada kesenjangan antara substansi ditingkat birokrasi pemerintah desa sebagai unit pengelola bantuan dengan realitas yang ada di masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses aduan penerimaan BLT-DD. Data non DTKS masih menjadi persoalan, karena acuan pendataan masyarakat belum sepenuhnya menyentuh pada situasi yang terjadi. Pemerintah desa masih menggunakan acuan data DTKS dari Kementerian Sosial sedangkan pendataan non DTKS kurang disosialisasikan kepada masyarakat agar dapat dipantau sendiri oleh mereka. Inilah yang mengakibatkan masih terdapat *exclusion error* pada data masyarakat Kelurahan Wuring. Selain itu, ada beberapa pernyataan berbeda dari beberapa narasumber lain yang beranggapan jika BLT-DD merupakan jenis bantuan yang dikhususkan kepada masyarakat yang sudah ditentukan sebelumnya oleh pemerintah pusat, inilah yang akhirnya menjadikan masyarakat tidak begitu merespon terhadap program bantuan ini.

Hasil temuan diatas sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan diberbagai wilayah di Indonesia yang menyebutkan bahwa dana penerima bantuan masih tumpang tindih, dan persoalan lain adalah ketidakpahaman masyarakat terhadap jenis bantuan yang akhirnya membuat mereka memiliki anggapan bantuan sosial ini bersifat “tebang pilih”, karena ada yang merasa “layak”, namun tidak mendapatkan bantuan tersebut. Aduan masyarakat dalam persoalan BLT-DD di Kabupaten Sikka, dilatarbelakangi oleh 3 hal, yakni:

### 1. Komunikasi Publik

Konsepsi komunikasi publik mengacu kepada bagaimana alur informasi yang diberikan oleh pemerintah desa sebagai fasilitator dan masyarakat sebagai penerima. Berdasarkan hasil penelitian, kendala dalam proses pengaduan masyarakat terkait BLT-DD menitik beratkan pada persoalan komunikasi yang masih bersifat satu arah khususnya pada pendataan masyarakat penerima bantuan. Standar dan sasaran kebijakan penerima BLT-DD pada konsep pemahaman masyarakat Kelurahan Wuring berimplikasi multitafsir, Hal ini merujuk pada wawancara terhadap sejumlah narasumber yang menyatakan bahwa sosialisasi telah diupayakan pemerintah desa untuk menginformasikan ketentuan – ketentuan penerima

bantuan, namun masih belum menyentuh aspek pemahaman masyarakat perihal informasi tersebut, bahwa persoalan penerima bantuan tidak hanya berimplikasi pada factor ketidakmampuan ekonomi, namun melihat juga pada dampak yang ditimbulkan dari Covid-19 secara menyeluruh, agar hasil pendataan tersebut tidak bersifat premature. Persoalan yang terjadi adalah munculnya ketidakpuasan sebagian masyarakat yang merasa tidak diprioritaskan dalam penerimaan bantuan. Sedangkan “*Selfreporting*” masyarakat masih cukup rendah, ini karena masyarakat kurang dilibatkan untuk aktif mengusulkan diri sebagai calon penerima bantuan atau yang terdampak langsung Covid-19. Hal ini juga akhirnya berdampak pada kecemburuan sosial antar masyarakat, karena sistem pendataan penerima bantuan yang masih tumpang tindih.

Sosialisasi terkait mekanisme serta ketentuan pemenuhan administrasi sebagai syarat penerima BLT di Kelurahan Wuring tidak disampaikan secara menyeluruh dan terkoordinasi dengan baik. Ini terlihat dari pernyataan masyarakat yang menyebutkan bahwa jika mereka tidak bertanya, maka pihak desa/kelurahan pun tidak akan menginformasikan prosedur bantuan. Selain itu, melalui RT/RW setempat hanya pada koneksi dalam membuat rencana pelaksanaan pendataan sosial, yang juga ternyata masih tidak mengikutsertakan seluruh masyarakat yang terimbas secara ekonomi akibat pandemi covid-19. Sangat terbatasnya kegiatan sosialisasi terkait bantuan sosial ini turut diperparah dengan tidak adanya pedoman umum untuk menginformasikan serta menjelaskan program secara menyeluruh. Alhasil pemerintah daerah dalam hal ini ditingkat RT sampai kecamatan dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang bertanya atau mengadu tidak didasarkan pada analisis kebutuhan masyarakat.

2. Masyarakat masih beranggapan bahwa proses aduan merupakan “barang mewah”. Stigma atau pemikiran ini, akhirnya berimplikasi pada rasa khawatir dan bingung, jika apa yang diadakan ternyata keliru dan berdampak negative bagi status mereka kedepannya. Situasi seperti inilah yang akhirnya menjadikan sebagian masyarakat di Kelurahan Wuring tidak memiliki keberanian untuk membuat aduan jika ada ketidakpuasan dalam proses pemberian bantuan.

3. Unit pengaduan yang tidak dimaksimalkan

Di Indonesia, Pengaduan publik dimasa pandemic Covid-19 mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dan penyaluran bantuan sosial merupakan jenis aduan terbesar yang diterima oleh pemerintah. (Situmeang & Tan, 2021). Merujuk pada kondisi yang ada, bahwa ternyata berbagai inovasi telah dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang cepat dan terintegrasi ke pemangku kebijakan baik pusat maupun daerah. Program yang dinamakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR) sejatinya telah ada sejak dulu yang diperuntukan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan maupun aduan. Temuan yang menarik bahwa Kelurahan Wuring ternyata merupakan satu – satunya kelurahan di Kabupaten Sikka yang menyediakan layanan berbasis media sosial ini untuk kepentingan pengaduan masyarakatnya. Namun ternyata bahwa, dari hasil wawancara yang dilakukan, hampir seluruh masyarakat tidak mengetahui sama sekali layanan digital ini. Akses informasi berbasis digital masih menjadi sesuatu yang rumit dan sulit. Hal ini karena pola pikir masyarakat yang masih dalam bingkai konvensional sehingga merimplikasi pada keengganan serta minimnya partisipasi masyarakat, karena karakter, budaya dan pendidikan serta pengetahuan yang masih mendominasi pola pikir serta perilaku masyarakat Kelurahan Wuring.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pemerintah yang baik (good governance) masih menjadi kendala pada hampir semua jenjang pada sistem birokrasi baik ditingkat pusat sampai daerah. Salah satunya pada partisipasi masyarakat khusus tentang pengaduan BLT – DD yang masih menjadi salah satu polemik yang terjadi dan bahkan berimplikasi multitafsir. Hal ini didasarkan sistem komunikasi publik di tingkat desa yang belum komperhensif dan terbuka. Pengaduan masyarakat terkait BLT – DD merujuk pada tiga aspek, yakni komunikasi yang masih bersifat satu arah, stigma birokrasi yang “mahal dan ribet” dan unit layanan pengaduan yang tidak tersedia ditingkat RT/RW.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto. (2018). *No Title Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&scioq=12.+PRIBADI%2C+U.+Efektivitas+Pelaksanaan+Pelayanan+Pengaduan+Masyarakat+Berbasis+E-Government.+Jurnal+Ilmu+Pemerintahan+dan+Kebijakan+Publik%2C+2015%2C+1.1%3A+54-75.+&q=15.%09DWIYANTO%2C+Agus.+M](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&scioq=12.+PRIBADI%2C+U.+Efektivitas+Pelaksanaan+Pelayanan+Pengaduan+Masyarakat+Berbasis+E-Government.+Jurnal+Ilmu+Pemerintahan+dan+Kebijakan+Publik%2C+2015%2C+1.1%3A+54-75.+&q=15.%09DWIYANTO%2C+Agus.+M)
- Ahmad Dzikri Pratama. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. *Palembang: Universitas Sri Wijaya, October*.
- Chakraborty, I., & Maity, P. (2020). COVID-19 outbreak: Migration, effects on society, global environment and prevention. *Science of the Total Environment*, 728, 138882. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.138882>
- Fadhilah, N. L. (2015). Urgensitas Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Jurnal Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 28(2), 130–136.
- Farisy, S. Al, & Chalid, M. I. (2020). Peningkatan Pelayanan Publik : Paradigma Perpres 81 Tahun 2010 Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Indusri 4.O"*, 423–439.
- Gao, X., & Yu, J. (2020). Public governance mechanism in the prevention and control of the COVID-19: information, decision-making and execution. *Journal of Chinese Governance*, 5(2), 178–197. <https://doi.org/10.1080/23812346.2020.1744922>
- Kim, D. K. D., & Kreps, G. L. (2020). An Analysis of Government Communication in the United States During the COVID-19 Pandemic: Recommendations for Effective Government Health Risk Communication. *World Medical and Health Policy*, 12(4), 398–412. <https://doi.org/10.1002/wmh3.363>
- Kossasy, S. O., Yasmeardi, F., Jufri, Y., Monia, F. A., & Mutia, S. (2021). *PUBLIC SERVICES IN COVID-19 PANDEMIC*. 495–499.
- Mantaring, A. V, & Gabriel, A. G. (2019). *Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines*. 9(2), 12–26. <https://doi.org/10.7176/PPAR>

- Mayarni, Zaili Rusli, Geovani Meiwanda, & Abdul Sadad. (2021). Institutional Governance for the Utilization of Post Replanting Sustainable Palm Oil in Riau Province. *Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal*, 3(1), 60–70. <https://doi.org/10.33258/biohs.v3i1.367>
- Moleong, L. J. (2016). *No Title Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Purnomo, E. P., Obisva, G., & Astutik, Z. A. (2020). Smart Government: The Involvement of Government Towards Public Services in Yogyakarta for Smart Development. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3515036>
- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). *Questioning the Responsiveness of Public Services on Management of Complain Cases of UPIK in Yogyakarta City*. 24, 1–25.
- Situmeang, A., & Tan, W. (2021). Fulfillment of Human Rights in Public Services During the Covid-19 Pandemic in Indonesia. *Proceedings of the 1st International Conference on Law and Human Rights 2020 (ICLHR 2020)*, 549(Iclhr 2020), 70–77. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210506.011>
- Sugiono. (2016). *No Title metode penelitian mangement*. Alfabeta.
- Suhu, B. La, Suaib, R., Abdul, I., & Wance, M. (2021). Benang Kusut BLT Dana Desa Tahun 2020 di Pulau Gamumu Kecamatan Obi Selatan (Studi tentang Implementasi Pembagian BLT-DD di Desa Mano). *Jurnal Government of Archipelago*, II(1), 1–10.
- Susanto, Y., & Rahayu, S. W. (2021). Implementation of Lebong Regent Regulation Number 32 of 2014 Regarding the Preparation of Public Service Standards. *Ilomata International Journal of Social Science*, 2(2), 124–130. <https://doi.org/10.52728/ijss.v2i2.227>
- Wahyuningsih, S., Yulianti, R., & Berthanilla, R. (2021). Effect of e-Government on Improving the Quality of Public Services in Serang Municipality. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 213–233. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.4035>
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). The type of descriptive research in communication study. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83–90.