



Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kebijakan Penanggulangan Penyebaran Virus Covid 19

Iga Kusumawardhani[✉], Bambang Budi Raharjo
Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Article Info

Article History:
Submitted 18 Juli 2021
Accepted 08 November 2021
Published 08 November 2021

Keywords:
Community satisfaction, Covid 1, Policy

DOI:
<https://doi.org/10.15294/ijphn.v1i3.48301>

Abstrak

Latar Belakang: Menteri Kesehatan telah mengeluarkan Keputusan Nomor HK.01.07/MENKES/104/2020 tentang Penetapan Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) sebagai jenis penyakit yang dapat menimbulkan wabah dan upaya penanggulangannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Perumnas Desa Katonsari, Kecamatan Demak terkait kebijakan penanggulangan penyebaran virus Covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi deskriptif. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Jumlah informan utama adalah 5 warga masyarakat dan informan pendukung yaitu anggota gugus tugas Covid-19. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat merasa puas dengan kebijakan yang berlaku di Perumnas Desa Katonsari, Kecamatan Demak. Namun masyarakat kurang puas dengan pelaksanaan kebijakan yang dirasa kurang serius dalam mengawasi jalannya kebijakan.

Abstract

Background: Regulation of the Minister of Health Number 1501/Menkes/Per/X/2010 concerning Certain Types of Infectious Diseases That Can Cause Outbreaks and Control Efforts. For this reason, in the context of efforts to prevent the early COVID-19 outbreak, the Minister of Health has issued a Decree of the Minister of Health Number HK.01.07/MENKES/104/2020 concerning the Determination of Novel Coronavirus Infection (2019-nCoV Infection) as a type of disease that can cause outbreaks and efforts to overcome it. . The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction in Perumnas. This study uses a qualitative approach with a descriptive study design. Informants were selected using purposive sampling technique. The number of main informants is 5 community members and supporting informants are members of the Covid-19 task force. Data was collected by using observation techniques, in-depth interviews, and documentation studies. The results showed that the community was satisfied with the policies in force at Perumnas Katonsari Village, Demak District. However, the community is not satisfied with the implementation of the policy which is considered less serious in overseeing the course of the policy.

© 2021 Universitas Negeri Semarang

[✉] Correspondence Address:
Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
Email : igakusumawardhani@gmail.com

Pendahuluan

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2). SARS-CoV-2 merupakan coronavirus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Ada setidaknya dua jenis coronavirus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Tanda dan gejala umum infeksi COVID-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk dan sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Pada kasus COVID-19 yang berat dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian. (Susilo, 2020)

Pada tanggal 31 Desember 2019, WHO China Country Office melaporkan kasus pneumonia yang tidak diketahui etiologinya di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Cina. Pada tanggal 7 Januari 2020, China mengidentifikasi kasus tersebut sebagai jenis baru coronavirus. Pada tanggal 30 Januari 2020 WHO menetapkan kejadian tersebut sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (KKMMD)/Public Health Emergency of International Concern (PHEIC) dan pada tanggal 11 Maret 2020, WHO sudah menetapkan COVID-19 sebagai pandemi. (Kemenkes, 2020)

Berkaitan dengan kebijakan penanggulangan wabah penyakit menular, Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1991 tentang Penanggulangan Wabah Penyakit Menular, dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1501/Menkes/Per/X/2010 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu Yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan. Untuk itu dalam rangka upaya penanggulangan dini wabah COVID-19, Menteri Kesehatan telah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/104/2020 tentang Penetapan Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) sebagai jenis penyakit

yang dapat menimbulkan wabah dan upaya penanggulangannya. Penetapan didasari oleh pertimbangan bahwa Infeksi Novel Coronavirus (Infeksi 2019-nCoV) telah dinyatakan WHO sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (KKMMD) Public Health Emergency of International Concern (PHEIC). Selain itu meluasnya penyebaran COVID-19 ke berbagai negara dengan risiko penyebaran ke Indonesia terkait dengan mobilitas penduduk, memerlukan upaya penanggulangan terhadap penyakit tersebut. (Santoso, 2005)

Peningkatan jumlah kasus berlangsung cukup cepat, dan menyebar ke berbagai negara dalam waktu singkat. Sampai dengan tanggal 9 Juli 2020, WHO melaporkan 11.84.226 kasus konfirmasi dengan 545.481 kematian di seluruh dunia (Case Fatality Rate / CFR 4,6%). Indonesia melaporkan kasus pertama pada tanggal 2 Maret 2020. Kasus meningkat dan menyebar dengan cepat di seluruh wilayah Indonesia. sampai dengan tanggal 9 Juli 2020 Kementerian Kesehatan melaporkan 70.736 kasus konfirmasi COVID-19 dengan 3.417 kasus meninggal (CFR 4,8%). (Demak, 2020)

Dilihat dari situasi penyebaran COVID-19 yang sudah hampir menjangkau seluruh wilayah provinsi di Indonesia dengan jumlah kasus dan jumlah kematian semakin meningkat dan berdampak pada aspek politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan, serta kesejahteraan masyarakat di Indonesia, Pemerintah Indonesia telah menetapkan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Keputusan Presiden tersebut menetapkan COVID-19 sebagai jenis penyakit yang menimbulkan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat (KKM) dan menetapkan KKM COVID-19 di Indonesia yang wajib dilakukan upaya penanggulangan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, atas pertimbangan penyebaran COVID-19 berdampak pada meningkatnya jumlah korban dan kerugian harta benda, meluasnya cakupan wilayah terdampak, serta menimbulkan implikasi pada aspek sosial ekonomi yang luas di Indonesia, telah dikeluarkan juga Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang

Penetapan Bencana Non-alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) Sebagai Bencana Nasional. (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional, 2021)

Penanggulangan KKM dilakukan melalui penyelenggaraan kekarantinaankesehatan baik di pintu masuk maupun di wilayah. Dalam penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan di wilayah, setelah dilakukan kajian yang cukup komprehensif Indonesia mengambil kebijakan untuk melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang pada prinsipnya dilaksanakan untuk menekan penyebaran COVID-19 semakin meluas, didasarkan pada pertimbangan epidemiologis, besarnya ancaman, efektifitas, dukungan sumber daya, teknis operasional, pertimbangan politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan. Pengaturan PSBB ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), dan secara teknis dijabarkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang pedoman pembatasan sosial berskala besar dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). (Thorik, 2020)

Sampai saat ini, situasi COVID-19 di tingkat global maupun nasional masih dalam risiko sangat tinggi. Selama pengembangan vaksin masih dalam proses, dunia dihadapkan pada kenyataan untuk mempersiapkan diri hidup berdampingan dengan COVID-19. (Rahman, 2020) Oleh karena itu dengan adanya kebijakan tersebut, Dalam penelitian ini saya berkeinginan meneliti mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan kebijakan pemerintah daerah dalam penanggulangan penyebaran virus covid 19 di perumnas Desa Katonsari Kecamatan Demak, Jumlah penduduk Desa Katonsari adalah 7.110 penduduk yang terdiri dari 3.580 laki-laki dan 3.530 perempuan. Pembangunan juga semakin bertambah seiring dengan bertambahnya penduduk. Perum Wiku 2 Demak sendiri merupakan sebuah perumahan yang terdapat di Desa Katonsari yang terletak di dekat pusat Kota Demak yaitu sebelah kiri jalan pantura dan sangat mudah diakses karena tempatnya

yang strategis mayoritas warga perumnas merupakan PNS dan Pedagang, yang lainnya adalah anggota Polri, dan TNI.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan".

Tujuan diadakannya pengukuran masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan. Melalui survei kepuasan, masyarakat dan konsumen/pelanggan didorong untuk memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan agar terjadi peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi-inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan masyarakat dan konsumen saat survei kepuasan.

Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Survei kepuasan diatur secara teknis pelaksanaan survei tersebut ke dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No. 16/2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan

Publik.

Alasan pengambilan sampel di Perumnas Desa Katonsari Kecamatan Demak adalah karena telah dilakukan observasi selama kurang lebih 1 tahun, setelah melakukan pengamatan ternyata di Perumnas masih terdapat kasus positif COVID-19 yang justru semakin meningkat sehingga dengan adanya kebijakan penanggulangan penyebaran COVID-19 untuk bisa di evaluasi melalui penelitian tingkat kepuasan masyarakat ini, yang mungkin dalam pelaksanaan kebijakan desa kurang memadai dan kurang memenuhi standar di bidang pelaksanaan kebijakan, saya berkeinginan untuk mengetahui pengaruh antara kebijakan yang berlangsung dengan kepuasan masyarakat di Perumnas Desa Katonsari Kecamatan Demak berdasarkan kebijakan Social distancing, Physical Distancing, Pembatasan Sosial Berskala Besar, Larangan Mudik, Bantuan Langsung Tunai Usaha Mikro Kecil dan Menengah, serta Work From Home sebagai bentuk penanggulangan penyebaran virus Covid-19 di Perumnas Desa Katonsari Kecamatan Demak

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti berusaha menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan kebijakan penanggulangan penyebaran covid-19. Subjek penelitian ini adalah anggota gugus tugas covid-19 dan warga

masyarakat dari 5 latar belakang pendidikan dan mata pencaharian yang berbeda, yaitu mahasiswa, guru sekolah dasar, pegawai perpustakaan, guru fisika, dan wiraswasta.. Penelitian dilakukan pada semester genap tahun 2021. Penentuan jumlah sampel/informan dalam penelitian kualitatif sangat berbeda dengan penentuan sampel dalam penelitian kuantitatif. Penentuan sampel kualitatif bukan berdasarkan pada perhitungan statistik, tetapi didasarkan pada informasi yang didapatkan maksimum, bukan untuk digeneralisasikan (Sugiyono, penentuan jumlah sampel, 2012). Teknik pengumpulan data primer secara teknis, karakteristik/kriteria yang digunakan peneliti untuk menentukan informan dalam penelitian ini antara lain, 1. Informan merupakan warga perumnas, 2. Informan terdaftar di perumnas desa katonsari kecamatan demak, 3. Informan merupakan masyarakat terdampak covid 19 pada saat penelitian dilaksanakan, 4. Informan terlibat langsung di lapangan, 5. Informan bersedia meluangkan waktunya dengan peneliti terkait dengan proses wawancara mendalam (Indepth interview). Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, dapat berupa dokumen atau informasi lisan dari orang lain (Sugiyono, penentuan jumlah sampel, 2012). Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini secara rinci dijelaskan pada table 1

| No (1) | Data yang digunakan (2) | Sumber (3) | Teknik pengambilan data (4) |
|-----------|--|-------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Jumlah kenaikan kasus Covid-19 | Dokumen Dinas Kesehatan Demak | Studi Dokumentasi |
| 2 | Jumlah penduduk Desa Katonsari | Dokumen Desa Katonsari | Studi Dokumentasi |
| 3 | Riwayat pendidikan Penduduk | Dokumen Desa Katonsari | Studi Dokumentasi |
| 4 | Data Mata Pencaharian Penduduk | Dokumen Desa Katonsari | Studi Dokumentasi |
| 5 | Laporan hasil survei kepuasan kebijakan Covid-19 | Dokumen Desa Katonsari | Studi Dokumentasi |

Pemeriksaan keabsahan data penting dilakukan agar penelitian yang dihasilkan bersifat kredibel. Teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini antara lain dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut (Melong, 2007). Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Informan yang berperan sebagai triangulasi adalah pihak Desa Katonsari Kecamatan Demak, khususnya bidang Gugus Tugas Covid 19.

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono, 2008, p. 353) Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut (Pasolong, 2010), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepmenpan

Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Penanggulangan Penyebaran Virus Covid-19 menggunakan triangulasi sumber data dengan menggali kebenaran informasi tertentu menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal. (Parulian, 2018)

Pada hasil Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan kebijakan penanggulangan penyebaran virus covid-19 yang berlaku ini mengacu pada Data kenaikan Covid-19, Hasil Observasi, Wawancara dengan narasumber utama dan wawancara dengan masyarakat serta dokumentasi. Sebagai berikut:

Upaya peningkatan kebijakan penanggulangan penyebaran virus Covid-19 bahwa dalam rangka percepatan penanganan COVID-19 diperlukan langkah-langkah cepat, tepat, fokus, terpadu, dan sinergis antar kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, berdasarkan Keppres Nomor 7 Tahun 2020, kutipan wawancara dengan anggota gugus tugas Covid-19 sebagai berikut. Upaya pemerintah berdasarkan kebijakan Pembatasan sosial Berskala Besar / PSBB diuraikan dalam hasil wawancara dengan Pak Fahmi seperti berikut.

“kami melakukan sosialisasi terhadap RT setempat untuk tidak melakukan kegiatan yang melibatkan banyak orang seperti arisan, yasinan, resepsi pernikahan, dll. Kami juga sudah memberi tahu untuk membuat portal guna menutup kampung dan pemberlakuan

jam malam.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota gugus tugas covid-19 ditarik kesimpulan bahwa mereka sudah melakukan semua kebijakan dengan aturan yang sudah berlaku, apabila terjadi kesalahan maka terletak pada masyarakatnya sendiri yang belum sadar sepenuhnya akan bahaya Covid-19.

Berikut hasil wawancara dengan Tri Widiyanti, Guru PNS di salah satu SD Negeri, mengenai tingkat kepuasan dalam kebijakan social distancing dan physical distancing yang disajikan dalam bentuk kutipan yaitu:

”Kalau kebijakannya itu ya sudah betul mbak sudah baik tetapi untuk pelaksanaannya mbak itu yang menurut saya kurang puas begitu karena apa dari pemerintah daerah selalu menyuruh kita untuk melaksanakan social distancing tetapi karena masyarakat banyak ada yang sadar ada yang tidak sementara pemantauannya juga kurang sehingga banyak yang tidak patuh pada anjuran dari pemerintah untuk melaksanakan social distancing ini, Kurang puas.”

Berdasarkan jawaban semua informan, yang ditulis dalam bentuk kutipan hasil wawancara, maka dapat diketahui bahwa masyarakat kurang puas terhadap kebijakan Social Distancing dan Physical Distancing. Hal ini berarti pemerintah perlu meningkatkan lagi pemantauan terhadap kebijakan tersebut.

Tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan kebijakan Pembatasan sosial Berskala Besar / PSBB diuraikan dalam hasil wawancara dengan Anastasya, seorang mahasiswi seperti yang tercantum dalam kutipan hasil wawancara berikut ini.

”Untuk PSBB sendiri merupakan kebijakan yang baik untuk memutus rantai Covid-19 akan tetapi pemerintah sendiri kurang konsisten dalam mengawasi kebijakan ini, karena masih banyak anak-anak muda teman-teman saya yang masih suka nongkrong dan tidak taat aturan, jadi saya kurang setuju.”

Kutipan jawaban dari semua informan, memperlihatkan bahwa masyarakat kurang puas terhadap kebijakan PSBB / Pembatasan Sosial Berskala Besar. Hal ini berarti pemerintah perlu meningkatkan lagi pemantauan terhadap kebijakan tersebut.

Berikut jawaban informan mengenai

tingkat kepuasan terhadap kebijakan larangan mudik diutarakan oleh Annisa yaitu:

”Larangan mudik, ya kurang puas karena saya salah satu orang yang suka mudik, harusnya boleh asalkan ya itu tadi bebas covid. Yang penting punya antigen karena percuma enggak boleh mudik tapi banyak warga yang piknik walaupun di daerahnya sendiri.”

Berdasarkan jawaban semua informan, yang ditulis dalam bentuk kutipan hasil wawancara, maka dapat diketahui bahwa masyarakat telah puas terhadap kebijakan larangan mudik sebagai bentuk pencegahan penanggulangan virus Covid-19. Hal ini berarti pemerintah telah berhasil dalam penerapan kebijakan meskipun tetap perlu memantau agar kebijakan tersebut tetap berjalan dengan baik.

Kutipan hasil wawancara yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap Kebijakan pemberian bantuan BLT UMKM seperti yang dikemukakan oleh Pak Donie dalam kutipan berikut ini.

”saya tidak dapat karena saya tidak punya usaha mikro yang mendapatkan pasti mempunyai usaha. Cuma kebanyakan kemarin disalahgunakan, setahu saya itu banyak.”

Berdasarkan jawaban semua informan, yang ditulis dalam bentuk kutipan hasil wawancara, maka dapat diketahui bahwa masyarakat kurang puas terhadap kebijakan pemberian bantuan BLT UMKM karena di rasa masih banyak yang belum tepat sasaran. Dari hal ini berarti pemerintah perlu meningkatkan lagi pemantauan terhadap kebijakan tersebut agar tidak salah sasaran lagi dalam memberi bantuan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Work From Home / WFH, Pak Dani yang menyatakan bahwa puas terhadap kebijakan WFH seperti kutipan jawabannya yang berbunyi:

”Kalau saya sebenarnya juga puas karena walaupun masih ada kebijakan work from home tapi masalah ada itu. Tapi kan apa ya yang namanya piket beberapa pegawainya jadi enggak semuanya ada di rumah bisa bergiliran jadi begitu.”

Beberapa kutipan jawaban yang berasal dari semua informan memperlihatkan bahwa masyarakat telah puas terhadap kebijakan Work

Form Home / Bekerja Dari Rumah sebagai bentuk pencegahan penanggulangan virus Covid-19. Hal ini berarti pemerintah telah berhasil dalam penerapan kebijakan meskipun tetap perlu memantau agar kebijakan tersebut tetap berjalan dengan baik.

Setelah dilakukan penelitian pada pihak narasumber utama mengatakan bahwa telah melaksanakan kebijakan penanggulangan penyebaran virus covid-19 di dukung dengan hasil observasi pada pemerintah desa bahwa telah melaksanakan kebijakan sesuai dengan keputusan yang di tetapkan oleh pemerintah, akan tetapi setelah dilaksanakan wawancara dengan masyarakat mereka merasa bahwa kebijakan yang berlaku belum sesuai dibuktikan data kasus covid-19 yang mengalami kenaikan secara terus menerus. Maka dari hasil penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan kebijakan penanggulangan penyebaran virus covid-19 ini dapat dilihat bahwa masyarakat telah merasa puas dengan kebijakan yang diambil oleh Pemerintah dan pihak Daerah, akan tetapi masyarakat merasa kurang puas terhadap pelaksanaan kebijakan yang dirasa kurang tegas sehingga masih banyak masyarakat lain yang tidak menaati kebijakan dengan baik.

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan penanggulangan penyebaran virus Covid-19 di Perumnas Desa Katonsari Kecamatan Demak jika dilihat secara keseluruhan masyarakat telah merasa puas terhadap kebijakan yang berlaku, hanya saja masyarakat kurang puas terhadap pelaksanaannya yang dirasa kurang serius dalam mengawasi kebijakan yang berlaku, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terutama terhadap pelaksanaan kebijakan harus lebih dipertegas dengan memberi hukuman bagi pelanggar bahkan denda sebagai efek jera bagi masyarakat agar lebih menaati kebijakan yang berlaku, sehingga harapan masyarakat terpenuhi untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 yang semakin merajalela ini.

Daftar Pustaka

- Adityo Susilo, C. M. (2020). *Coronavirus Diseases 2019: Tinjauan Literatur Terkini*. Departemen Ilmu Penyakit Dalam Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia. *Jurnal Penyakit Dalam Universitas Indonesia*, 7(1), 1-2.
- Arief Rahman Hakim. (2020). *Perilaku Hidup Bersih dan Sehat Untuk Mencegah Penyebaran Covid-19*. *Jurnal Universitas Gadjah mada*, 1(8).
- Dinas Kesehatan Kabupaten Demak. 2020. *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Virus Covid 19*. Dinas Kesehatan Kabupaten Demak, Jakarta. 198 hal.
- Hari Santoso. 2005. *Laporan Akhir Tim Analisis Dan Evaluasi Hukum Tentang Wabah Penyakit Menular*. Laporan Penelitian. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia RI.
- Kementerian Kesehatan. 2020. *Pedoman Covid 19*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta. 75 hal.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional. 2021. *Buku Studi Pembelajaran Penanganan Covid-19*. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta. 290 hal.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga bela. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. (2007). *wawancara mendalam untuk penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pasolong, H. (2010). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Organisasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta. (hal 221-222)
- Republik Indonesia. 1984. *Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Republik Indonesia. 1991. *Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1991 tentang Penanggulangan Wabah Penyakit Menular*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Republik Indonesia. 2003. *Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri*

- Kesehatan Nomor 1501 Tahun 2010 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu Yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Republik Indonesia. 2017. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Republik Indonesia. 2020. Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Republik Indonesia. 2020. Keputusan Presiden Nomor 25 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Republik Indonesia. 2020. Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Upaya Peningkatan Kebijakan Penanggulangan Virus Covid-19. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Republik Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 01 Tahun 2020 tentang Penetapan Infeksi Novel Coronavirus. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Republik Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Sahat Parulian. (2018). Gambaran Pelayanan Unit Linen Laundry Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. Skripsi. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Sugiono. 2012. Penentuan Jumlah Sampel Kualitatif. Jakarta: Erlangga
- Thorik, S. H. (2020). Efektivitas Pembatasan Sosial Berskala Besar di Indonesia Dalam Penanggulangan Pandemi Covid-19. journal