

**Pelayanan Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST)
(Studi Kasus : PT. Pos Indonesia Cabang Kota Binjai)**

**Diah Adhairani Nasution¹, Nurbaiti²
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2}**

Diahadhairaninasution@gmail.com Nurbaiti@uinsu.ac.id

Abstrak

Bantuan Sosial ini mulai berjalan dari Bulan April 2020 hingga sesuai dengan arahan dari Presiden. 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, menyalurkan 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. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas tentang Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) di Kantor Pos Binjai. Hasil dari penelitian ini yaitu Proses Penetapan penerima BST di Kantor Pos Cabang Binjai dilakukan oleh Dinas Sosial melalui Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, hal ini pun sesuai & Proses Pelayanan penyaluran sudah sesuai dan juga memperhatikan protocol kesehatan dan prosedur .Namun Proses Penggantian penerima BST di Kantor Pos Cabang Binjai belum sesuai.

Kata kunci : Bantuan Sosial Tunai, Penyaluran

Abstract

This Social Assistance starts from April 2020 until it is in accordance with the direction of the President. The task of the post or the channeling bank itself is to distribute directly to KPM, if the channeling bank distributes through the KPM account while PT. Pos Indonesia distributes into 3 methods, namely distributing by sending directly to KPM's house, channeling at sharing/community points that have been agreed with the local government and KPM who can take the assistance directly to the post office that has been determined. The approach used in this study is a qualitative research approach with qualitative descriptive methods. This research is intended to provide a clear picture of the Social Cash

Assistance Distribution Service (BST) at the Binjai Post Office. The results of this study are that the process of determining BST recipients at the Binjai Branch Post Office is carried out by the Social Service through Integrated Social Welfare Data, this is also appropriate & the distribution service process is appropriate and also pays attention to health protocols and procedures. However, the process of replacing BST recipients at the Post Office The Binjai branch is not suitable yet.

Keywords : Cash Social Assistance, Service

1. PENDAHULUAN

PT POS INDONESIA (PERSERO) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik dan operasional keuangan. Nama PT Pos Indonesia (Persero) resmi digunakan pada tahun 1995 setelah nama resmi PTT (Posts Telegraaf end Telefoon Diensts) digunakan pada tahun 1906; kemudian menjadi kantor PTT (Pos Telegraf dan Telepon) pada tahun 1945; kemudian pada tahun 1961 berganti nama menjadi Perusahaan Pos dan Telekomunikasi Nasional (PN Postel); dan berganti nama menjadi PN Pos dan Giro pada tahun 1965 kemudian Perum Pos dan Giro pada tahun 1978. PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu BUMN tertua di Indonesia sepanjang sejarahnya. PT. Pos Indonesia adalah perusahaan yang misinya adalah “menang”. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dituntut, karena tidak dapat dipungkiri bahwa prinsip komunikasi dengan orang lain dan juga pemenuhan kebutuhannya terletak pada kata “penyediaan pelayanan”. . Mempertahankan keunggulan kompetitif perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan bagaimana perusahaan dapat memberikan pelayanan yang unggul dengan meningkatkan kinerja yang ada. Namun dalam praktiknya, kita sering mengabaikan pentingnya layanan pelanggan, padahal perusahaan pada dasarnya didorong oleh keinginan untuk melayani kebutuhan orang lain. Kehidupan ini akan dimulai pada April 2020, sambil menunggu dipatuhinya perintah eksekutif Presiden. Kementerian Sosial menunjuk PT. Pos Indonesia dan Himpunan Bank Negara (HIMBARA) yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI) dan Bank Tabungan Nasional (BTN) yang merupakan penyalur program bansos keuangan ini ditawarkan dengan nilai nominal sekitar Rp. 600.000 per bulan / KPM.

Merupakan tanggung jawab kantor pos atau bank penyalur untuk menyalurkan langsung ke KPM apabila bank penyalur menyalurkan melalui rekening KPM selama PT. Pos Indonesia menyalurkan melalui tiga cara, yaitu pendistribusian langsung ke rumah KPM, rujukan ke titik distribusi/masyarakat yang disepakati dengan pemda, dan KPM yang dapat mengambil bantuan langsung ke kantor pos yang ditunjuk. Sebelum menyalurkan dana kepada penerima manfaat yang terdaftar, PT. Melalui Pos Indonesia atau RT/RW atas undangan. Bantuan ini tidak dapat diwakili oleh lebih dari satu KK. KPM wajib membawa atau menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) jika hendak menerima bantuan ini.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengkaji permasalahan terkait evaluasi tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap program bantuan sosial keuangan yang disalurkan melalui PT Pos Indonesia. Kepuasan KPM dievaluasi dengan membandingkan kinerja life support saat ini dengan harapan mereka terhadap life support. Informasi diterima antara nilai-nilai yang dihasilkan dan harapan, dalam evaluasi yang kemungkinan ada kesenjangan (gap). Nilai gap ini dapat menggambarkan pelaksanaan program secara keseluruhan. Selain tingkat kepuasan KPM, dilakukan analisis mendalam

terhadap faktor lain seperti sumber daya manusia (SDM) PT Pos Indonesia, sarana dan prasarana, regulasi, kemampuan manajemen PT Pos Indonesia dalam memberikan pendampingan kepada KPM.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Setyawati (2013: 8) Fitriah (2016: 9), pelayanan adalah suatu cara pelayanan (bantuan terus-menerus atau penyediaan segala kebutuhan manusia). Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang prima dan berkesinambungan.

Service quality Menurut Tjiptono (2015:51), konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran kebaikan relatif suatu produk atau jasa, yang terdiri dari kualitas desain dan kesesuaian. Selain itu, Foster (200:188) dalam Zuchri (201:16) menyatakan dalam penelitian terbaru di bidang jasa bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan secara tidak langsung meningkatkan penerimaan. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Secara teori, tujuan pelayanan publik pada hakekatnya adalah untuk memuaskan kepuasan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan prima yang dapat dilihat (Muchlis 2015: 23): 1. Transparansi, 2. Akuntabilitas, 3. Bersyarat, 4. Partisipasi, 5. Hak yang sama.

Menurut Kemensos (2011), bantuan pendapatan merupakan bantuan sementara bagi masyarakat miskin agar mereka dapat meningkatkan taraf hidup secara wajar. Program kesejahteraan merupakan salah satu bagian dari program jaminan sosial, yang merupakan salah satu wujud pelaksanaan tanggung jawab negara atau pemerintah daerah yang sangat memperhatikan nasib rakyat miskin dan terlantar di tingkat akar rumput. Program ini merupakan implementasi dari Pasal 34 (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa negara mengurus fakir miskin dan anak terlantar.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penanganan Fakir Miskin No. 18/6/SK/HK.02.02/4/2020, KPM Bantuan Sosial Tunai (BST) diutamakan bagi keluarga yang tercantum dalam data terpadu kesejahteraan sosial yang bukan terdaftar sebagai penerima program keluarga harapan, program sembako.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran secara jelas tentang Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) di Kantor Pos Binjai. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Waktu penelitian yang dibutuhkan peneliti dari observasi awal dilaksanakan langsung dilapangan pada minggu ketiga Bulan Februari sampai minggu pertama Maret. Teknik pengumpulan data yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui observasi. Dalam hal ini peneliti ikut serta dalam kegiatan penyaluran bantuan sosial tunai (BST) di Kantor Pos Binjai.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penetapan Penerima Bantuan Sosial Tunai (BST)

Berdasarkan Keputusan Dirjen Penanganan Fakir Miskin No. 18/6/SK/HK.02.02/4/2020 tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sosial Tunai dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease 2019, Bantuan Sosial Tunai (BST) yang menetapkan nama-nama penerimannya dari Dinas Sosial. Nama – nama penerima BST ini langsung ada. Meskipun alur sebenarnya harus di evaluasi dari Kecamatan dulu dengan kriteria RTM (Rumah Tangga Miskin). Namun untuk di Kota Binjai, nama-nama penerima BST langsung ditetapkan dari Dinas Sosial.

Pernyataan yang dikatakan oleh Sekretaris Lurah Kota Binjai perihal penetapan BST di Kota Binjai yaitu : *“Penerima BST langsung ditetapkan dari pusat melalui data Kesejahteraan Sosial yang ada. Kemudian nama-nama tersebut akan di berikan ke Kantor Pos dan ke Kantor Camat. Dan nama-nama penerima tersebut akan kami sampaikan kesetiap kepala lingkungan yang ada dilingkungan Kota Binjai ini.”*

Jadi , kesimpulannya bahwa penetapan penerima Bantuan Sosial Tunai (BST) ditetapkan langsung oleh Dinas Sosial. Kemudian nama-nama penerima akan di bagikan ke kantor pos dan kantor camat untuk disampaikan ke setiap kepala kelurahan yang ada di Ingkungan Kota Binjai. Karena penetapan penerima BST ditetapkan oleh Dinas Sosial menggunakan data terpadu Kesejahteraan Sosial, ada beberapa penerima berbagai kelurahan Kota Binjai yang ternyata sudah meninggal dan ada yang sudah pindah domisili. Akhirnya, proses penyaluran menjadi terhambat. Dana BST yang masuk tidak dapat terealisasikan semua karena hal tersebut.

Tentu saja jika pihak kantor pos binjai sbagai penyalur mencari keberadaan penerima yang tidak kunjung datang mengambil BST ny. Bagi penerima yang sudah meninggal dunia dana BST dapat dibayarkan kepada anaknya dengan persyaratan tertentu. Dan jika pindah domisili, dana BST akan dikembalikan kepusat. Dan selanjutnya menjadi tugas pemerintah Desa untuk mengganti penerima yang tidak ada dengan penerima tergolong sbagai Rumah Tangga Miskin (RTM).

Dalam penetapan penerima BST di Kota Binjai ini sudah sesuai dengan peraturan Keputusan Direktur Jendral Fakir Miskin No. 18/6/SK/HK.02.02/4/2020 Tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sosial Tunai dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease (Covid-19) yakni, Penetapan calon penerima BST dilakukan untuk menetapkan wilayah dan jumlah calon KPM. Menurut daerah provinsi, daerah Kab/kota, dab Kecamatan. Persyaratan KPM Bantuan Sosial Tunai (BST) diutamakan bagi keluarga yang tercantum dalam data terpadu kesejahteraan sosial yang bukan terdaftar sbagai penerima program keluarga harapan (PKH) dan program sembako.

2. Daftar Data Kelurahan Binjai Utara Penerima & Jumlah Bantuan Sosial (BST) di Kota Binjai

Tabel 1
Daftar Data Kelurahan Penerima Bantuan Sosial (BST) di Kota Binjai
Februari - Maret

No	Kecamatan	Kelurahan	Jumlah Penerima
1 2	Binjai Utara	1. Jati Negara	277
		2. Jati Utomo	766
		3. Nangka	792
		4. Jati Makmur	806
		5. Jati Karya	617
		6. Damai	491
		7. Kebun Lada	904
		8. Pahlawan	944
		9. Cengkeh Turi	1.664
2	Binjai Timur	1. Mencirim	1.369
		2. Sumberkarya	669
		3. Dataran Tinggi	260
		4. Timbang Langkat	740
		5. Tanah Tinggi	522
		6. Tunggoro	1.214
		7. Sumber Muliorejo	681
3	Binjai Langkat	1. Perdamaian	739
		2. Tanjung Jati	664
		3. Sendang Rejo	394
		4. Sidomulyo	516
		5. Suka Makmur	379
		6. Kwala Begumit	307
		7. Sambu Rejo	593
4	Binjai Selatan	1. Binjai Estate	1.541
		2. Bhakti Karya	1.002
		3. Pujidadi	1.053
		4. Rambung Dalam	477
		5. Rambung Timur	398
		6. Rambung Barat	330
		7. Tanah Merah	1.043
		8. Tanah Seribu	1.162
5	Binjai Barat	1. Paya Roba	1.597
		2. Suka Maju	828
		3. Bandar Senembah	520
		4. Sukaramai	763
		5. Limau Mungkur	297

		6. Limau Sundai	702
6	Binjai Kota	1. Binjai	139
		2. Setia	522
		3. Berengam	466
		4. Pekan Binjai	168
		5. Tangsi	304
		6. Kartini	238
		7. Satria	276

Pada Tahun 2022 Pencairan Tahap 1 sampai Tahap 4 yakni dari bulan februari-maret jumlah penerima sebanyak 16.790 orang dan Tahap ke 5 sampai 6 yakni bulan April jumlah penerima BST di Kota Binjai mengalami pengurangan hingga saat ini jumlah penerima hanya 13.344 orang. Pada pencairan BST bulan Februari hingga April, dari seluruh penerima BST yang ada di Kota Binjai masih ada sekitar 115 orang penerima BST yang belum mengambil uang BST tersebut. sedangkan informasi pencairan sudah terlebih dahulu diberitahukan. Namun masih ada masyarakat penerima yang belum juga mengambil dana BST nya hingga saat ini. Kemudian sarana dan prasarana yang ada pada saat pelayanan penyaluran BST berlangsung yang menjadi masalah terakhir yang muncul yakni pengawasan dari APIP yang belum terlaksanakan sejak awal pelayanan penyaluran BST ini berlangsung.

3. Penggantian Penerima Bantuan Sosial Tunai (BST)

Karena dalam penetapan penerima BST data yang digunakan adalah data dari Kesejahteraan Sosial, maka ada nama penerima yang sudah pindah domisili atau meninggal dunia. Dengan demikian, setiap kepala lingkungan akan melakukan pengajuan nama penerima BST pengganti. Namun dalam pengajuan pengganti atau pengusulan penerima BST yang baru ini syarat yang harus dipenuhi yakni calon penerima baru termasuk Rumah Tangga Miskin (RTM) dan bukan termasuk KPM program keluarga Harapan dan program sembako serta melampirkan No. NIK dan nomor KK calon penerima Baru.

Setiap permasalahan pasti ada solusinya. Karena data yang ada di Kesejahteraan Sosial merupakan data lama jadi ada beberapa penerima yang ternyata sudah pindah domisili, dipindah ke bantuan lain atau sudah meninggal dunia. Maka Kepala Lingkungan dapat mengajukan penggantian Penerima Baru dengan melampirkan Nomor Induk Kependudukan (NIK)/nomor Kartu Keluarga (KK) sesuai KepDirJen Penganggulangan Fakir Miskin No. 18/6/SK/HK.02.02/4/2020 tentang Petunjuk Juknis Penyaluran Bantuan Sosial Tunai dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease 2019. Dalam proses pengajuan calon penerima baru yang diajukan oleh pemerintah Desa, yakni calon penerima baru merupakan keluarga Rumah Tangga Miskin (RTM) dan bukan merupakan penerima PKH dan program sembako.

4. Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST)

Berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Penanganan Fakir Miskin tentang petunjuk teknis penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) dalam penanganan dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), tentang penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST), dimana

penyaluran BST dilakukan secara langsung dengan memperhatikan protokol kesehatan. Berikut adalah hasil wawancara yang diperoleh pada saat melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Pos Kota Binjai, yaitu: *“Dalam memberikan pelayanan penyaluran BST, kami tetap memperhatikan protocol kesehatan tentunya. Dengan mewajibkan para penerima datang sesuai jam yang telah ditetapkan agar mereka tidak berkerumun untuk mengantri.”*

Senada dengan pernyataan yang diutarakan oleh pegawai kantor pos yang bertugas menjaga loket pembayaran, sebagai berikut: *“Ketika saya menjaga loket, apabila ada penerima BST yang datang untung mengambil dana bantuannya maka mereka juga diwajibkan memakai masker dan mencuci tangan sebelum masuk. Dan duduk dengan berjarak-jarak.”*

Pematuhan terhadap peraturan untuk tetap menerapkan protocol kesehatan dalam memberikan pelayanan penyaluran BST ini telah dilakukan oleh kantor pos. Mulai dari mencuci tangan, menggunakan Masker dan menjaga jarak dalam mengantri. Pada saat pelayanan penyaluran berlangsung, terdapat prosedur yang harus dijalankan oleh pihak penyalur, dalam hal ini pihak kantor pos. Berikut hasil wawancara yang diperoleh peneliti dengan Kepala Kantor Pos Cabang Binjai: *“Prosedur wajib yang harus kami jalankan yakni membayarkan seluruh dana bantuan yang ada keseluruh penerima. Namun jika misalnya penerima BST adalah kepala keluarga, dan penerima sedang tidak berada ditempat (Contohnya sedang keluar kota) maka kami bisa memberikan dana BST tersebut kepada nama selain penerima yang ada didalam KK (Kartu Keluarga) Penerima BST tersebut. Bisa Istri atau Anaknya. Juga kami wajib melakukan panyaluran BST sampai batas waktu yang ditentukan oleh PT Pos.”*

Ada dua hal wajib yang harus dijalankan oleh pihak Kantor Pos yakni dana Bantuan Sosial harus dibayarkan secara keseluruhan dan pihak kantor pos wajib membayarkan dana Bantuan sampai batas waktu yang ditentukan. Pengambilan dana BST dapat diwakilkan dengan syarat yang mengambil dana BST dapat menunjukkan namanya di KK penerima BST yang diwakilkannya. Dengan demikian proses penyaluran dana BST bisa dilakukan. Namun, jika pada saat pelayanan penyaluran berlangsung penerima tidak datang dan tidak diwakilkan, maka dana BST dapat diambil sampai batas pembayaran BST.

5. Proses Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST)

Jadwal penyaluran BST tidak tetap disetiap bulan berjalan. Hal ini karena yang menentukan Tanggal penyaluran BST adalah pihak PT Pos Pusat dan biasanya informasi kapan penyaluran BST akan berlangsung diberitahukan oleh PT Pos ke setiap kantor pos cabang dan ke Dinas Sosial pada H-4 sebelum penyaluran dilaksanakan. Setelah jadwal penyaluran sudah disampaikan ke dinas sosial dan ke kantor pos cabang, maka jadwal penyaluran akan disampaikan ke Kecamatan.

Dari penyampaian informasi tentang jadwal penyaluran yang tidak secara langsung, efek yang ditimbulkan yaitu kurangnya informasi yang didapatkan oleh penerima BST. Seperti halnya penyaluran BST tahap ke-11 yang tiba-tiba lokasi dan waktu penyaluran berbeda dengan lokasi penyaluran semula, akhirnya ada penerima yang bingung dengan lokasi penyaluran ini. Mulai dari pegawai kantor pos, pegawai kecamatan haruslah menyampaikan informasi jadwal penyaluran dengan jelas sebab dalam informasi jadwal

penyaluran ini selain ada waktu penyaluran juga ada lokasi penyaluran. Bila diteliti lebih mendalam tentang penyampaian informasi tidak dilakukan secara langsung fakta yang ditemukan yakni, karena penyampaian jadwal penyaluran dari PT. Pos diterima pada H-4 dan dengan melihat jumlah penerima BST yang banyak, maka waktu yang dibutuhkan untuk menginformasikan secara langsung itu tidak ada. Dengan alasan inilah mengapa dalam menyampaikan informasi jadwal penyaluran dibutuhkan beberapa instansi, seperti Dinas sosial, Kecamatan dan Pemerintah Desa yang ada di lingkungan Kota Binjai.

5. KESIMPULAN

Kesimpulannya bahwa Pelayanan Penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) di Kantor Pos Cabang Binjai sebagai berikut:

Prosedur pelayanan penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) di Kantor Pos Cabang Binjai secara garis besar sudah sesuai dengan ketentuan, yang didukung oleh:

- a. Proses Penetapan penerima BST di Kantor Pos Cabang Binjai dilakukan oleh Dinas Sosial melalui Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, hal ini pun sesuai dengan KEPDIRJEN Penanganan Fakir Miskin N0.18/6/SK/HK.02.02/4/2020.
- b. Proses Penggantian penerima BST di Kantor Pos Cabang Binjai belum sesuai dengan aturan KEPDIRJEN Penanganan Fakir Miskin N0.18/6/SK/HK.02.02/4/2020.
- c. Proses Pelayanan penyaluran yang dilakukan oleh Kantor Pos Cabang Binjai dilakukan secara langsung dengan tetap memperhatikan protocol kesehatan dan prosedur wajib yang sudah diatur dalam KEPDIRJEN Fakir Miskin N0.18/6/SK/HK.02.02/4/2020.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan penyaluran Bantuan Sosial Tunai (BST) di Kantor Pos kecamatan Dumoga Utara ini terbagi menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung; yaitu yang menjadi faktor pendukung adalah Kualitas aparatur dan kompetensi aparatur. Dalam pemberian pelayanan, penerima BST menyatakan pelayanan sudah baik dan memuaskan.
- b. Faktor penghambat; yakni sarana prasarana dan pengawasan menjadi faktor penghambat dalam pelayanan penyaluran BST di Kantor Pos. Sebab baik sarana prasana dan pengawasan masih kurang dan harus menjadi perhatian bagi Pos Penyalur.

DAFTAR PUSAKA

- Wildan, Dkk. 2020. Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial untuk Penanganan Covid-19 di Indonesia. Vol II. No.1
- Winarta, Agung dan Sumada. 2020. Evaluasi Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Sosial di Pemerintah Kabupaten Gianyar. Vol 5. No.1 <http://ejournal.warmadewa.ac.id>
- Herdiana, Dian. 2020. Pengawasan Kolaboratif dalam Pelaksanaan Kebijakan Bantuan Sosial Terdampak Covid-19. Vol 3. No.2 <http://jurnal.univrab.ac.id>

- Muchlis. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wonosari. Skripsi. Universitas Muhamadiyah Gorontalo.
- Muhamad, Aji, dan Suarta. 2014. FaktorFaktor yang Berpengaruh terhadap Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial di Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. Vol 2. No.1. <http://ejournals.unmul.ac.id>
- Abdussamad, Zuchri. 2014. Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Publik.CV. Budi Utama
- 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