PENGARUH PELAYANAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT) TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS KAMPUNG BAGONG SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara

Oleh:
IMAM ACHMAD BAIDHOWI
NBI 1111800092

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

PENGARUH PELAYANAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT) TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS KAMPUNG BAGONG SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara

Oleh:
IMAM ACHMAD BAIDHOWI
NBI 1111800092

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama mahasiswa : **Imam Achmad Baidowi**

NBI : **1111800092**

Judul skripsi : **PENGARUH PELAYANAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT) TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS KAMPUNG BAGONG SURABAYA)**

Surabaya, 6 Juli 2022

Menyetujui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	**Dosen Pembimbing**
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.	**Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM**
NPP. 20120870103	**NPP. 20120930298**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Juni 2022.

Dewan Penguji:

1. **Dr. Dra Rachmawati Novaria, MM** ( )
   Ketua
2. **Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP** ( )
   Anggota I
3. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP** ( )
   Anggota II

Mengesahkan,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Imam Achmad Baidhowi

Nbi : 1111800092

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT) TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS KAMPUNG BAGONG SURABAYA)

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Surabaya, 10 Juni 2022

Yang membuat Pernyataan

Imam Achmad Baidhowi

U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya Tlp.
031 0593 1800(ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYAILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Imam Achmad Baidhowi
NBI	: 1111800092
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Administrasi Negara
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya saya yang berjudul:

"Pengaruh Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (Blt) Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kampung Bagong Surabaya"

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)**. Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 7 Juli 2022

Yang Menyatakan,

(Imam Achmad Baidhowi)

iv

RINGKASAN

Imam Achmad Baidhowi, 2022, **Pengaruh Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Bagong Surabaya)** Dr. Dra Rachmawati Novaria, MM., M. Khendry Widiyanto, Drs, Msi. D

Indonesia merupakan satu dari sekian banyak negara yang mengalami keguncangan dalam sektor ekonomi akibat adanya pandemic Covid-19. Akibatnya permasalahan kemiskinan bermunculan, imbas dari permasalahan ini. Salah satu penyebab kemiskinan yang tidak sering dibahas adalah bencana atau wabah penyakit. Menghadapi permasalahan ini pemerintah merelokasikan anggaran untuk menanggapi wabah ini. Seperti pelayanan bantuan langsung tunai (BLT) pada akhir-akhir ini yang diberikan kepada masyarakat. Keberhasilan sebuah program dapat diketahui berdasarkan tingkat kepuasan penerima manfaat. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bentuk dari tanggapan masyarakat dari ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan bantuan langsung tunai (BLT) terhadap indeks kepuasan masyarakat. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah peneliti menemukan kualitas pelayanan belum sepenuhnya bagus terhadap indeks kepuasan masyarakat

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan metode asosiatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian atau hasil penelitian melalui data atau sampel, teknik pengumpulan data yang digunakan adlahh penyebaran kuisioner. Metode dalam penelitan ini menggunakan metode regresi linier sederhana dengan nilai Fhitung sebesar 23,480 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 < 0,05, maka kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat (Y). Secara Statistik menunjukkan bahwa pelayanan bantuan langsung tunai (BLT) mempunyai pengaruh yang nyata terhadap indeks kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

SUMMARY

Imam Achmad Baidhowi, 2022, **Pengaruh Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Bagong Surabaya)** Dr. Dra Rachmawati Novaria, MM., M. Khendry Widiyanto, Drs, Msi. D

Indonesia is one of the many countries experiencing shocks in the economic sector due to the Covid-19 pandemic. As a result, the problem of poverty appears, the impact of this problem. One of the causes of poverty that is not often discussed is a disaster or disease outbreak. Facing this problem, the government has allocated a budget to respond to this epidemic. Such as Direct Cash Assistance (BLT) services that have recently been provided to the community. The success of a program can be known based on the level of satisfaction of the beneficiaries. Satisfaction and dissatisfaction is a form of community response to the mismatch between expectations and reality felt by the community.

This study aims to determine the effect of Direct Cash Transfer Services (BLT) on the community satisfaction index. The main problem in this study is that the researchers found that the quality of service was not entirely good for the community satisfaction index.

In this study, the method used is a quantitative method which aims to describe the object of research or research results through data or samples. The data collection techniques used are questionnaires, observations, and interviews. The method in this study uses a simple linear regression method with an Fcount of 23,480 with a significance level of 0.000 <0.05, then the quality of public services (X) affects the community satisfaction index (Y). Statistically, it shows that the Direct Cash Transfer (BLT) service has a significant effect on the community satisfaction index.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun ajaran 2021/2022 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agusutus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Kampung Bagong Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari mama saya dan berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skiripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 surabaya
2. Ibu Dr. Dra Rachmawati Novaria, MM. selaku Dosen Pembimbing Satu
3. Bapak M. Khendry Widiyanto. Drs, Msi. Selaku Dosen Pembibing Dua

Penulis menyadari bahwa penulisan skripi ini belum sempurna. Namun penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya, bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Penyusun

Imam Achmad Baidhowi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada almamater tercinta Univeristas 17 Agustus 1945 Surabaya dan orang-orang yang telah membantu jalannya penelitian dan penyusunan skripsi, dengan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtuaku yang telah mendoakan terus menerus hingga skripsi ini bisa selesai
2. Ketua RT06 RW05 dan warga Kampung Bagong Ginayan Surabaya telah mengijinkan untuk melakukan penelitian
3. Ibu Ayyun Maduwinarti, Dr., MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Anngraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP. selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM selaku dosen pembimbing 1
6. Bapak M. Kendry Widiyanto, Drs., Msi selaku dosen pembimbing 2
7. Teman-temanku Nia Cicilia, Fita, Sat set wat wet, Garangan squad, Harapan Bangsa dan yang lainnya telah membantu atas berjalannya penyusunan skripsi

RIWAYAT HIDUP

1.	Nama Lengkap	: Imam Achmad Baidhowi
2.	Tempat Tanggal Lahir	: Surabaya, 4 Desember 1998
3.	Alamat	: Jalan Bagong Ginayan 2 No. 12, Surabaya
4.	Nomor Telepon HP	: 083830562860
5.	Alamat E-mail	: imamedo81@gmail.com
6.	Riwayat Pendidikan	: SDN Kertajaya X/216 2005 – 2011 SMP Negeri 8 Surabaya 2011 – 2014 SMK Negeri 5 Surabaya 2014 – 2018 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya 2018 – Sekarang
7.	Riwayat Pekerjaan	: -
8.	Pengalaman Organisasi	: -
9.	Publikasi Ilmiah	: -
10.	Prestasi	: -

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS iii
SURAT PUBLIKASI ILMIAH iv
RINGKASAN v
SUMMARY vi
KATA PENGANTAR vii
HALAMAN PERSEMBAHAN viii
RIWAYAT HIDUP ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Landasan Teori 10
2.3 Kerangka Konseptual 13
BAB III METODE PENELITIAN 15
3.1 Jenis Penelitian 15
3.2 Lokasi Penelitian 15
3.3 Hipotesis 15
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran 16
3.5 Tipe dan Sumber Data 18
3.6 Populasi dan Sampel 19

3.7 Teknik Pengumpulan Data 19
3.8 Teknik Analisis Data 19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 23
4.1 Hasil Penelitian 23
4.2 Pembahasan 31
BAB V PENUTUP 33
5.1 Kesimpulan 33
5.2 Saran 33
DAFTAR PUSTAKA 34
LAMPIRAN 36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rata-rata Kepuasan 16
Tabel 3.2 Penyusunan Instrument Penelitian 17
Tabel 4.1 Narasumber atas Jenis Kelamin 21
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia 21
Tabel 4.3 Pendapat Narasumber Terhadap Kualitas Pelayanan 22
Tabel 4.4 Pendapat Narasumber Terhadap Kepuasan Masyarakat 22
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas 23
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas 24
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas 24
Tabel 4.8 Hasil Uji Uji R^2 25
Tabel 4.9 Hasil Uji F 25
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana 26
Tabel 4.11 Hasil Uji Persial 26
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas……..…..……33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 13