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

Imam Achmad[1]

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Imamedo81@gmail,com

Abstract

One of the numerous nations experiencing economic shocks as a result of the Covid-19 outbreak is Indonesia. Facing this problem, the government has allocated a budget to respond to this epidemic. such were recent community services that gave direct financial assistance (BLT). The degree of beneficiary satisfaction can be used to gauge a program's effectiveness. A community's reaction to the mismatch between expectations and reality is expressed through pleasure and dissatisfaction. This study aims to determine the effect of direct cash transfer services (BLT) on the community satisfaction index. The researchers' discovery that the service quality was not totally satisfactory for the community satisfaction index was the study's principal flaw. The distribution of questionnaires is the method of data collecting in this study, which employs a quantitative associative method with the goal of describing the subject of the study or the findings through data or samples. The method in this research 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). The direct cash transfer (BLT) service, according to statistics, significantly affects the community satisfaction index.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

Abstrak

Indonesia adalah salah satu dari banyak negara yang menghadapi gangguan ekonomi akibat epidemi Covid-19. Menghadapi permasalahan ini pemerintah merelokasikan anggaran untuk menanggapi wabah ini. Seperti yang baru-baru ini diberikan ke masyarakat yang memberikan bantuan dana langsung (BLT). Tingkat kepuasan penerima manfaat dapat digunakan untuk menentukan kinerja suatu program. Reaksi masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan diekspresikan melalui rasa senang dan tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan bantuan langsung tunai (BLT) terhadap indeks kepuasan

masyarakat. Penemuan peneliti bahwa kualitas layanan tidak sepenuhnya memuaskan untuk indeks kepuasan masyarakat adalah kelemahan utama penelitian ini. Penyebaran kuesioner merupakan salah satu pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data, yang menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan tujuan mendeskripsikan subjek penelitian atau temuan melalui data atau sampel. 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

Pendahuluan

Akibat pendemi Covid-19 permasalahan kemiskinan bermunculan. Tidak hanya di Indonesia saja, melainkan permasalahan kemiskinan ini terjadi di seluruh penjuru dunia. Masing-masing negara memiliki perbedaan dalam permasalahan kemiskinannya. Perbedaan permasalahan kemiskinan di berbagai negara ini terletak pada tingkat kesenjangan angka kemiskinannya. Selain itu, juga dilihat dari seberapa sulitnya negara mengatasi permasalahan yang dipengaruhi oleh luas wilayah dan banyaknya penduduk yang ada. Menghadapi permasalahan yang dihadapi oleh Indonesia saat ini, Presiden mengeluarkan Instuksi No 4 Tahun 2020, yang berisikan tentang wabah Covid-19 sedang ditangani oleh Presiden Republik Indonesia yang memerintahkan semua pemangku kepentingan terkait untuk mempercepat *refocusing* kegiatan, realokasi dana anggaran, dan meningkatkan pembelian produk dan layanan. Tujuan pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan adalah untuk memudahkan kehidupan masyarakat yang terdampak wabah COVID-19. Sesuai dengan Pembukaan UUD 1945, program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mencerdaskan kehidupan masyarakat, dan membantu terwujudnya tatanan global yang berdasarkan otonomi, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Pelayanan dalam konteks ini mengacu pada tindakan memberi dan menerima pelayanan dari satu pihak ke pihak lain. Layanan yang sopan, adil, tepat waktu, dan etis adalah layanan yang memenuhi kebutuhan mereka yang menerimanya serta harapan dan kepuasan mereka. (Hasibuan dlm. Dea Damayanti, 2019). Pemerintah daerah tidak boleh mengabaikan pelayanan publik. Karena jika komponen pelayanan terjadi stagnansi, maka semua sektor akan mengalami kemacetan yang hampir tidak bisa dihindari. Interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan disebut sebagai layanan masyarakat. Dengan kata lain, kehadiran organisasi yang mengatur dan masyarakat yang

diperintah tersirat oleh mata rantai tersebut. Birokrasi adalah organisasi pelayanan atau unit kerja publik yang memberikan pelayanan. Teori yang dibuat oleh Max Weber untuk membangun kerangka kerja dan mengatur suatu organisasi untuk mencapai tujuannya telah diterima secara universal sampai sekarang. Pemerintah memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat. Penyediaan layanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri penyelenggaraan pemerintahan yang luar biasa sebagai tujuan pemberdayaan mesin negara. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 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". Oleh karena itu, setiap penyedia layanan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala (Dea Damayanti, 2019).

Dalam penelitian ini landasan teori yang digunakan seperti pelayanan, bantuan langsung tunai dan indeks kepuasan masyarakat. Peneliti terdahulu dari Lingga Heri Anggraini yang berjudul *"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KUA KECAMATAN RUNGKUT KOTA SURABAYA"* menjadi acuan dari penelitian. Penelitian kuantitatif asosiatif digunakan dalam penelitian ini. Perencanaan penelitian, yang mencakup pemilihan tema penelitian, populasi, sampel, dan metode pengumpulan data, merupakan tahap pertama dari desain penelitian ini. Berdasarkan temuan penelitian ini, indikator layanan seperti tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empati memberikan hasil positif dalam hal kualitas data sarana dan prasarana, penyampaian layanan karyawan, keinginan karyawan untuk membantu masyarakat, pemahaman karyawan tentang masyarakat, dan sikap karyawan yang baik dan sopan. Selama ini berlangsung, hasilnya sangat bagus dan memiliki kaitan yang sangat kuat jika dilihat dari metrik kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kita dapat menarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang tinggi antara kualitas KUA dan kepuasan masyarakat. (Anggraini, 2017). Penelian ini menggunakakan pengambilan sample homogen 10% dari warga yang mendaftarkan pernikahan di kecamatan tersebut terdapat 1000 orang. Sedangkan peneliti terbaru pengambilan populasi dari seluruh sample yang ada, dikarenakan sample yang didapat kurang dari 100.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert dan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Menurut Rusiadi, (2016:12), Pendekatan asosiatif digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam pelaksanaannya dilakukan di Kampung Bagong Surabaya di daerah penerima bantuan langsung tunai (BLT). Populasi penelitian ini adalah seluruh 40

penerima bantuan langsung tunai dari wilayah Bagong Ginayan Surabaya. Seluruh pendekatan sampling digunakan sebagai teknik sampel dalam teknik pengambilan penelitian ini. Menurut Sugiyono (2007) dikarenakan populasi kurang dari 100 dan seluruh populasi digunakan sebagai sampel penelitian, maka total sampling digunakan dalam penelitian ini, menghasilkan ukuran sampel 40. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji parsial merupakan beberapa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas layanan bantuan langsung tunai (BLT) dan skor kepuasan masyarakat diperiksa dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Ada 16 pertanyaan dalam survei, dan ada 5 jawaban yang dapat diterima untuk masing-masing pertanyaan: Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Menurut Hardiyansyah (2011:12) Melayani kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan dan dimaksudkan untuk memuaskan pengguna jasa adalah yang dimaksud dengan “pelayanan publik”. Menurut para ahli, Cheema dan Rondinelli dan Mazmanian dan Sabatier program pemerintah dalam hal ini yang dikenal dengan bantuan langsung tunai (BLT), juga berdampak pada keterampilan pelaksanaan. Kemampuan implementasi program, berdampak pada efektivitas program.

Ukuran kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat, yaitu sejauh mana masyarakat merasa terpengaruh oleh pelayanan yang diterima setelah membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Jika layanan yang diterima komunitas baru sama atau lebih baik dari harapan mereka, mereka akan merasa puas; sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, mereka akan merasa kecewa.

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel (X) yaitu pelayanan berpengaruh nyata terhadap variabel (Y) yaitu indeks kepuasan masyarakat dengan nilai Fhitng 19.107 dan tingkat signifikansi 0.000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah dapat mempengaruhi terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pemerintah. Jadi dari pernyataan tersebut hipotesis penelitian ini Ha diterima atau terdapat pengaruh yang nyata variabel (X) terhadap varibel (Y). Sedangkan pada uji parsial hanya indikator reliability / kemampuan yang memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat. Dan indikator tangible / bukti fisik, responsiveness / daya tanggap, assurance / jaminan,

emphaty/ empati tidak memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan masyarakat.

Penutup

Berdasarkan penelitian mengenai "Pengaruh Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat" yang telah dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil uji linier sederhana / uji F sebesar 19.107 dengan taraf signifikansi sebesar 0.000 < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X) memiliki pengaruh yang nyata terhadap indeks kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan uji koeefisien determinansi, nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,618. Koefisien determinasi (RSquare) untuk output ini sebesar 0,382, yang menjelaskan variabel bebas (pelayanan) berpengaruh 38,2% terhadap variabel terikat (Indeks Kepuasan Masyarakat).

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang didapat adalah bagi pelayanan bantuan langsung tunai terus meningkatkan kualitas pelayana yang diberikan kepada masyarakat, agar masyarakat merasa puas apabila pelayanan yang diberikan / diperoleh masyarakat sesuai atau meleihi harapannya.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, L. H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KUA KECAMATAN RUNGKUT KOTA SURABAYA. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *3*(2). https://doi.org/10.30996/JPAP.V3I2.1256

Dea Damayanti, L., Rai Suwena, K., Akhmad Haris, I., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2019). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KANTOR KECAMATAN SAWAN KABUPATEN BULELENG. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, *11*(1), 21–32. https://doi.org/10.23887/JJPE.V11I1.20048

Kariono, J. (2013). *Implementasi Kebijakan Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) Tahun 2008 di Kabupaten Aceh Timur*. *3*(1).

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen Indah Nur, A., Sulistyo, aini, Partiwi Ediwidjojo, S., & oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen, D. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, *4*(2), 276–286. https://doi.org/10.37339/E-BIS.V4I2.386

Nurwati, N. (2008). Kemiskinan : Model Pengukuran, Permasalahan dan Alternatif Kebijakan. *Jurnal Kependudukan Padjadjaran*, *10*(1), 1–11.

Ramadhani, P. A. (2016). PENGARUH KUALITAS WEBSITE DALAM LAYANAN E-KIOS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN NGINDEN JANGKUNGAN SURABAYA. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, *2*(02). https://doi.org/10.30996/JPAP.V2I02.995

Rizal, F., & Mukaromah, H. (2021). Filantropi Islam Solusi Atas Masalah Kemiskinan Akibat Pandemi Covid-19. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, *3*(1), 35–66. https://doi.org/10.37680/ALMANHAJ.V3I1.631

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, *1*(2), 13–22. https://doi.org/10.48093/JIASK.V1I2.8

Sukamti, S., & Utomo, H. (2015). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KALICACING KOTA SALATIGA. *Among Makarti*, *8*(1). https://doi.org/10.52353/AMA.V8I1.108

Tarigan, H., Sinaga, J. H., & Rachmawati, R. R. (n.d.). *Dampak Pandemi Covid-19: Perspektif Adaptasi dan Resiliensi Sosial Ekonomi Pertanian DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP KEMISKINAN DI INDONESIA*.

Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, S. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *6*(2), 151–165. https://doi.org/10.25299/JIAP.2020.VOL6(2).5965

Wibisono, A., & Arifin, M. (2018). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN PENDIDIKAN. *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, *8*(2), 102–111. https://doi.org/10.24929/FEB.V8I2.615

Yosani, C. (n.d.). *Teknik Analisis Kuantitatif 1 TEKNIK ANALISIS KUANTITATIF*.