

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

**Imam Achmad<sup>1</sup>, Rachmawati Novaria<sup>2</sup>, Kendry Widiyanto<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Imamedo81@gmail.com](mailto:Imamedo81@gmail.com)<sup>1</sup>, [nova@untag-sby.ac.id](mailto:nova@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## **Abstract**

*Indonesia is one of the many countries experiencing shocks in the economic sector due to the Covid-19 pandemic. 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 determined 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 research, the method used is quantitative method with associative method which aims to describe the object of research or research results through data or samples, the data collection technique used is the distribution of questionnaires. 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). Statistically, it shows that the direct cash transfer (BLT) service has a significant effect on the community satisfaction index.*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction*

## **Abstrak**

Indonesia merupakan satu dari sekian banyak negara yang mengalami keguncangan dalam sektor ekonomi akibat adanya pandemic Covid-19. 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 adlah penyebaran kuisioner. Metode dalam penelitian 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 pandemi 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 Presiden Republik Indonesia yang mengarahkan seluruh *stakeholder* yang bersangkutan untuk mempercepat *refocusing* kegiatan, merelokasikan anggaran dan pengadaan barang dan jasa untuk menanggulangi wabah Covid-19. Tujuan pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan adalah untuk memudahkan kehidupan masyarakat yang terdampak wabah COVID-19. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan membantu terselenggaranya ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial, sesuai dengan pembukaan UUD 1945.

Dalam hal ini pelayanan adalah kegiatan menyediakan dan memberi jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan dengan ramah, adil, tepat waktu, dan etis untuk memenuhi kebutuhan dan memenuhi harapan / kepuasan mereka yang menerimanya (Hasibuan dlm. Dea Damayanti et al., 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. Salah satu ciri pemerintahan yang sangat baik sebagai tujuan pemberdayaan aparatur negara adalah penyediaan layanan publik yang berkualitas tinggi. 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 et al., 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 ini menggunakan jenis penelitian asosiatif kuantitatif. Penelitian ini dirancang dimulai dari perencanaan penelitian dengan pemilihan tema penelitian, populasi dan sempel, serta teknik pengumpulan data. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan dari indikator pelayanan seperti tangibels, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan hasil baik dilihat dari kualitas data sarana dan prasarana, pegawai memberikan pelayanan, pegawai memiliki keinginan untuk membantu masyarakat, pengertian kepada masyarakat, dan sikap baik dan santun saat melayani masyarakat. Sedangkan dilihat dai indikator kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang cukup baik dan memiliki korelasi hubungan yang sangat kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi kualitas KUA terhadap kepuasan masyarakat yang sangat kuat. (Anggraini, 2017). Penelian ini menggunakan pengambilan sample homogen 10% dari warga di Kecamatan Surabaya

terdapat 1000 orang yang mendaftarkan pernikahan. Sedangkan peneliti terbaru pengambilan populasi dari seluruh sample yang ada, dikarenakan sample yang didapat kurang dari 100.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Menurut Rusiadi, et al (2016:12), penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam pelaksanaannya dilakukan di Kampung Bagong Surabaya di daerah penerima bantuan langsung tunai (BLT). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kampung Bagong Ginayan Surabaya yang mendapat bantuan langsung tunai yaitu 40 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Total sampling. Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya, sehingga sampelnya adalah 40. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini uji validitas dan reabilitas, uji normalitas, uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinansi, dan uji persial.

## **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini digunakan untuk megaji pengaruh kualitas pelayanan bantuan langsung tunai (BLT) terhadap indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh suatu gambaran bahwa variabel pelayanan menunjukkan hasil berpengaruh yang nyata terhadap indeks kepuasan masyarakat. Kuisisioner disajikan dalam 16 pertanyaan dimana masing-masing pertanyaan terdiri dari 5 kriteria jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dalam hal ini program yang diberikan oleh pemerintah yaitu bantuan langsung tunai (BLT), berdasarkan para ahli tentang keberhasilan program BLT juga mempengaruhi keterampilan pelaksanaan. Menurut Mazmanian dan Sabatier, serta Cheema dan Rondinelli keterampilan pelaksanaan program mempengaruhi keberhasilan program.

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membangdingkannya dengan apa yang diharapkannya. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan servis yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa masyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

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  $H_a$  diterima atau terdapat pengaruh yang nyata variabel (X) terhadap variabel (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, empathy/ 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 koefisien 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 melebihi 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](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*.