

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan instansi yang melaksanakan kegiatan-kegiatan pemerintahan yang dilakukan sehari-hari dan dilakukan dengan tugas serta fungsi maupun tanggung jawabnya masing-masing sebagai aparatur pemerintahan. Salah satu bentuk pelaksanaan kegiatan pemerintahan adalah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat baik dari pemerintah level atas hingga pemerintah level bawah. Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi menjadikan tolak ukur kinerja instansi tersebut berjalan, Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki kebutuhan serta harapan kepada kinerja penyelenggara pelayanan yang bertanggung jawab, professional, efektif, efisien dan akuntabel dan memiliki kesadaran sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya :

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;

4. Sarana dan Prasarana;
5. Kompetensi petugas memberikan pelayanan.

Pelayanan yang baik serta berkualitas sangat penting untuk suatu instansi pemerintahan dalam mempertahankan kualitas pelayanannya dalam membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, karena masyarakat merupakan pengguna utama pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, maka dari itu masyarakat menjadi tolak ukur perbandingan standar evaluasi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Pelayanan tidak bisa dipisahkan antara pemerintah dengan masyarakat, maka dari itu diharapkan keduanya memiliki kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun kepuasan dalam penerima pelayanan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Kantor Desa BandorasaKulon Kecamatan Cilimus Kabupaten

Kuningan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menjadi pusat pelayanan di Desa dimana menjadi central segala kegiatan yang ada di Desa baik dalam bidang Pemerintahan, Pemberdayaan, Pembangunan atau Pembinaan dan menjalankan bentuk pelayanan kepada masyarakat. Salah satu program Desa yang kini sedang berjalan adalah Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa.

Menurut Kementerian Keuangan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa merupakan bantuan yang diberikan pemerintah sebagai bantuan bagi masyarakat miskin yang terkena dampak pandemic covid-19 di Desa, BLT-DD ditujukan untuk keluarga miskin di desa yang bukan penerima Program Keluarga Harapan (PKH), Kartu Sembako dan Kartu Pra Kerja. Melalui peraturan menteri Keuangan (PMK) tentang Pengelolaan Dana Desa melalui PMK Nomor 50/PMK.07/2020 yang berlaku mulai tanggal 19 Mei 2020, jumlah dana yang diberikan sebesar Rp 600.000,00 untuk 3 Bulan pertama dan Rp 300.000,00 untuk 3 bulan berikutnya.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Desa BandorasaKulon, terdapat beberapa permasalahan yang ditemui, diantaranya:

1. Belum optimalnya ketepatan waktu dalam penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) dimana dalam hal ini seringkali adanya keterlambatan dalam penyaluran yang membuat masyarakat mengeluh karena tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

2. Kurang nya respon aparat desa dalam memenuhi fasilitas selama penyaluran Bantuan Langsung Tunai dimana dalam menyediakan kursi tunggu sangat sedikit sehingga sebagian masyarakat berdiri dan menunggu diluar selama proses penyaluran bantuan langsung tunai berlangsung.
3. Kurang sigap nya aparat desa dalam menangani keluhan masyarakat perihal adanya beberapa pegawai desa yang tidak menaati peraturan serta prosedur yang seharusnya, dimana terdapat tindakan pemotongan biaya yang terjadi di sebagian masyarakat.

Dengan adanya permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan aparat desa di mata masyarakat dinilai kurang dan tidak memuaskan keinginan masyarakat. Kualitas Pelayanan dalam memberikan pelayanan khususnya dalam layanan penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) aparat Desa BandorasaKulon merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, bagaimana memaksimalkan kinerja dalam melayani masyarakat agar keinginan masyarakat terpenuhi sehingga masyarakat menjadi puas akan pelayanan yang diberikan.

Berangkat dari permasalahan diatas, penulis mencoba mengkaji masalah tersebut dan akan menuangkannya dalam proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa BandorasaKulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan problem statement (pernyataan masalah) yaitu : **“Diduga Kualitas Pelayanan Bantuan Langsung Tunai Di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan belum optimal dikarenakan kualitas pelayanan masih rendah”**.

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan ?
2. Bagaimana Kepuasan Masyarakat di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan

3. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan keilmuan dalam studi Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) terhadap kepuasan masyarakat.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a) Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan serta pengetahuan dan dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan dari penelitian yang sedang diteliti.

b) Bagi Masyarakat

Diharapkan dengan hasil penelitian ini bisa menghasilkan informasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan masyarakat dalam melakukan suatu kegiatan yang berkaitan dengan penelitian ini.

c) Bagi Lembaga

Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan oleh lembaga atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

d) Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah pengetahuan serta wawasan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa terhadap masyarakat bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian seperti ini.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Menurut **Kotler dan Armstrong** dalam **Indrasari (2019:61)** bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut **Moenir dalam Pasolong (2019:147)**, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003**, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut **Kurniawan** dalam **Paolong (2019:148)** mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisas itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut **Thoha** dalam **Hardiansyah (2018;15)**:

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telat terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami masyarakat.

Menurut **Sinambela** dalam **Pasolong (2019:148)** pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut **Rambat Lupiyoadi (2011:65)** bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Standar pelayanan publik menurut **Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP.M.PAN/7/2003**, sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.

Menurut **Zeithaml** dalam **Hardiansyah (2018:63)** kualitas pelayanan dapat diukur dari dimensi yaitu :

1. Tangibel (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiviness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Adapun masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Untuk Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
2. Untuk Dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam proses pelayanan
3. Untuk Dimensi Responsiviness (Respon atau ketanggapan), terdiri atas indikator :
 - a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk Dimensi Assurance (Jaminan) terdiri atas indikator :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
5. Untuk Dimensi Empathy (Empati) terdiri atas indikator :
 - a. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - b. Petugas melayani dengan sikap sopan dan santun

- c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

Menurut **Wibawa (2009:76)**, menjelaskan pengertian Bantuan

Langsung adalah :

“Program kompensansi jangka pendek yang di keluarkan oleh pemerintah dan serta tujuan yang utamanya merupakan dalam membantu masyarakat yang termasuk miskin, lebih tepatnya membantu rumah tangga yang termasuk miskin, karena dampak Covid-19 yang sangat berbahaya.”

Peraturan Menteri Desa Nomor 6 tahun 2020 pasal 1 Angka

28, menjelaskan bahwa:

“Bantuan Langsung Tunai didefinisikan sebagai bantuan untuk penduduk miskin yang bersumber dari Dana Desa.”

Pada **Undang-undang nomor 11 tahun 2019** tentang prioritas penggunaan dana Desa tahun menjelaskan bahwa:

“Program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) dianggarkan di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDES) Dana Desa yang dialihkan untuk Bantuan Langsung Tunai Desa. BLT dilakukan dalam rangka memberikan keleluasan bagi pemerintah Desa dalam menganggarkan BLT-DD dalam APBDES, serta memperluas cakupan keluarga penerima manfaat, sebagai penanggung jawab pemerintah Desa dan Pemerintah Daerah, dengan tetap di bawah pengawasan saksi yang sudah di tunjuk atau ditetapkan.”

Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) adalah bantuan uang kepada keluarga miskin di Desa yang bersumber dari Dana Desa untuk mengurangi masyarakat terhadap dampak pandemi COVID-19. Adapun nilai BLT-DD adalah Rp. 600.000 setiap bulan untuk setiap keluarga miskin dan rentan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, yang sesuai kriteria dan diberikan selama 3 (tiga) bulan dan

Rp300.000 setiap bulan untuk tiga bulan berikutnya. BLT-DD ini bebas pajak. Jika kebutuhan Desa melebihi ketentuan maksimal yang dapat dialokasikan oleh Desa, maka Kepala Desa dapat mengajukan usulan penambahan alokasi Dana Desa untuk Bantuan Langsung Tunai kepada Bupati atau Wali Kota.

Bantuan Langsung Tunai-DD ini bertujuan mengurangi beban masyarakat yang terkena dampak pandemic covid-19. Dalam menjalankan proses penyaluran BLT-DD dilakukan dengan koordinasi lintas sektor maupun lintas tingkatan Pemerintah yang baik mulai dari Pemerintah Pusat sampai dengan Pemerintah Daerah di Kecamatan dan Desa. Pemerintah Desa diberikan kewenangan penuh dalam memberikan data yang diawasi oleh relawan dan juga pemerintah daerah atau lembaga-lembaga non pemerintahan, yang bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan serta ketidaktepatan sasaran bantuan yang diberikan.

Berdasarkan **Kepmen PAN Nomor 16 Tahun 2014**, bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan **Kep./25/M.PAN/2/2004**, bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Menurut **Tjiptono** dalam **Indrasari (2019:90)**, kepuasan konsumen dalam situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut **Purnama (2012:208)**, bahwa kepuasan seseorang dapat terlihat dari tingkat penerimaan layanan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan

- b. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diberikan.
- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima.

Menurut **Tjiptono** dalam **Indrasari (2019:88)** bahwa metode pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya adalah :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (Customer Centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Menurut **Mukarom, Laksana (2015:191)** bahwa ukuran suatu keberhasilan suatu penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan masyarakat menjadi nilai utama bagi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Memberikan pelayanan terhadap masyarakat merupakan tugas utama dari pemerintah. Pelayanan yang diberikan harus dilakukan sebaik mungkin sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Layanan yang bercirikan cepat tepat dan akurat harus diberikan kepada masyarakat karena kualitas layanan sangat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas masyarakatnya.

Berdasarkan prinsip pelayanan dalam **Keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003** dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai dasar pengukuran index kepuasan masyarakat sebagai berikut :

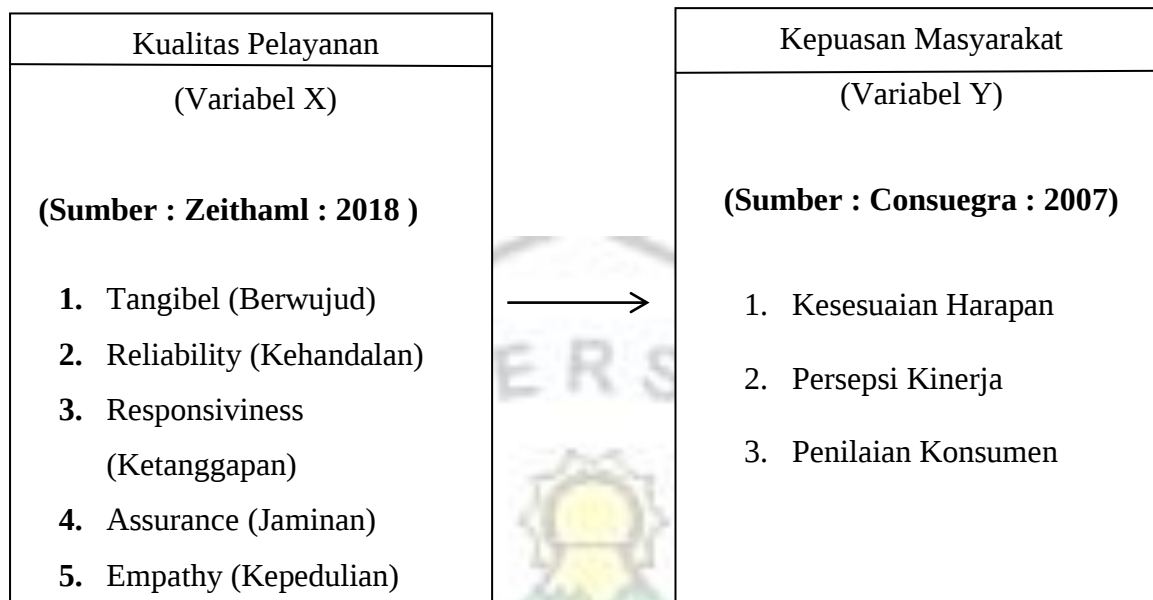
1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.

Menurut **Consuegra (2007:178)** bahwa mengukur kepuasan konsumen dapat melalui 3 dimensi yaitu :

1. Kesesuaian harapan jasa yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pelanggan
2. Persepsi kinerja merupakan hasil atau kinerja pelayanan yang diterima sudah sangat baik atau belum
3. Penilaian konsumen merupakan dari secara keseluruhan pelayanan yang diterima pelanggan lebih baik atau tidak jika dibandingkan jasa lainnya.

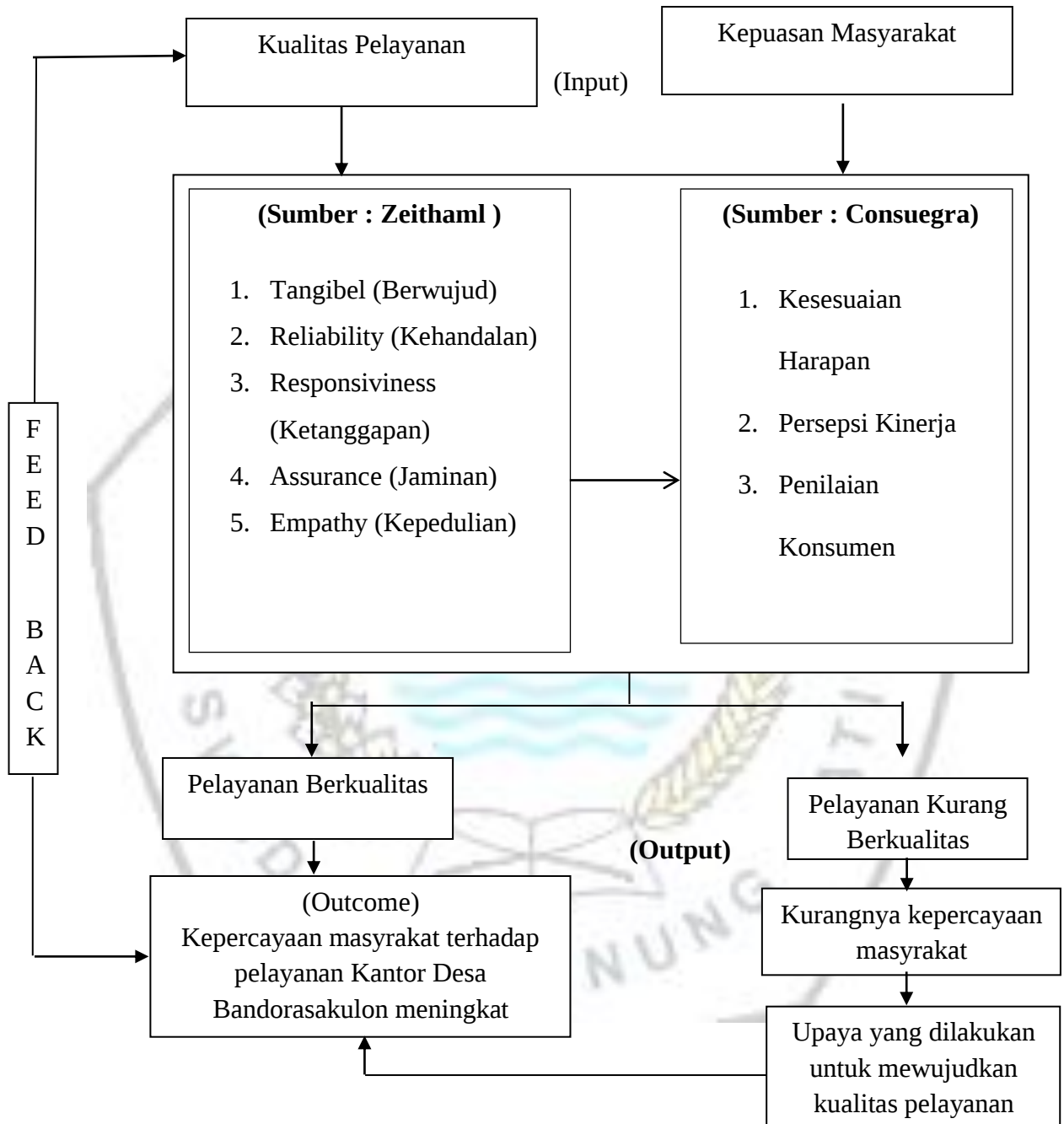
Dari kerangka pemikiran diatas maka paradigma penelitian, dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1

Paradigma Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Bantuan Langsung Tunai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan

Berdasarkan paradigma penelitian diatas, dapat dibuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1.2

Kerangka Pemikiran

1.6.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka yang telah dikemukakan di atas, maka selanjutnya dapat digunakan untuk menyusun hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2017 : 63). Data diperoleh dari hasil pengumpulan data yang telah diproses sesuai jenis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan angka metode statistik. Dalam penelitian ini menggunakan Uji Hipotesis dengan Uji T.

Hipotesis statistiknya yaitu :

H_1 : “Ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan bantuan langsung tunai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan”.

H_0 : “Tidak ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan bantuan langsung tunai terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bandorasakulon Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan”.

1.7 Definisi Operasional dan Operasionalisasi Variabel

1.7.1 Definisi Operasional

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang dengan adanya hubungan interaksi antara satu pihak dengan pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi ataupun lembaga untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan atau penerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan ataupun melayani keperluan publik atau masyarakat sesuai dengan aturan yang ada dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Kualitas pelayanan akan dinilai baik tergantung pada konsistensi kemampuan aparatur dalam memenuhi harapan para masyarakat.

Program Pemerintah Pusat dan Daerah dalam tujuan membantu masyarakat yang terkena dampak Covid-19 ialah adanya Bantuan Langsung Tunai-Dana Desa yang dianggarkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDES) Dana Desa yang dialihkan untuk Bantuan Langsung Tunai Desa. Kriteria yang ditetapkan pemerintah kepada masyarakat penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa adalah Masyarakat yang belum menerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH), Belum menerima kartu pra kerja, dan bagi masyarakat yang sudah mendapat program bansos dari pemerintah maka masyarakat desa tidak diperkenankan mendapat BLT-DD

Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan dari yang diterima dengan harapan masyarakat, dimana kepuasan masyarakat dinilai dari bagaimana masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan tepat yang diterima.

1.7.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dari kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2017:39).

Sesuai dengan judul penelitian, maka variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (Independen Variabel)

Menurut Sugiyono (2017:39) : “Merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable dependen (terikat).” Dalam penelitian ini terdapat variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel (X).

Tabel 1.1
Operasional Variabel Independen

Variabel (X)	Dimensi	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan (Sumber : Zeithaml)	1. Tangibel (Bukti Fisik)	1. Penampilan Petugas	1
		2. Kenyamanan Tempat	2
		3. Kedisiplinan Pegawai	3
	2. Reliability (Kehandalan)	1. Kemampuan Petugas	4
		2. Standar Pelayanan	5
		3. Kecermatan dalam pelayanan	6
	3. Responsiveness (Respon/ketanggapan)	1. Merespon keluhan pelanggan	7
		2. Melayani dengan cepat	8
		3. Melayani dengan tepat dan cermat	9
	4. Assurance (Jaminan)	1. Jaminan Ketepatan waktu	10
		2. Jaminan biaya	11
	5. Empathy (Kepedulian)	1. Pegawai bersikap ramah	12
		2. Pegawai bersikap sopan dan santun	13
		3. Pegawai bersikap tidak diskriminatif	14

2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Menurut Sugiyono (2017:39): “Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.” Dalam penelitian ini Kepuasan Masyarakat dijadikan sebagai variabel terikat (Y).

Tabel 1.2
Operasionalisasi Variabel Dependen

Variabel (Y)	Dimensi	Indikator	No Item
Kepuasan Pelanggan (Conseugra ; 2007)	1. Kesesuaian Harapan	1) Pelayanan yang diberikan sesuai harapan	1
		2) Pelayanan yang diberikan melebihi harapan	2
	2. Persepsi Kinerja	1) Kinerja Pegawai sangat baik	3
		2) Kinerja Pegawai lebih baik dibandingkan instansi publik lainnya	4
		3) Pegawai Desa memiliki pengetahuan luas dalam memberikan informasi pelayanan	5
	3. Penilaian Pelanggan	1) Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan	6
		2) Pegawai menyediakan Sarana dan prasarana yang dibutuhkan selama menunggu pelayanan diberikan	7

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian ini dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. (Sugiyono, 2017:3).

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif karena adanya hipotesis yang akan diuji menggunakan uji statistik dan menggunakan metode asosiatif.

Yang dimaksud metode asosiatif menurut Sugiyono (2017:37) : “Asosiatif adalah suatu perumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.”

1.8.2 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat di Desa Bandorasakulon sebanyak 104 Orang.

Menurut Sugiyono (2017:81) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam proposal itu serta anggota populasi yang dianggap homogen. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane atau Slovin (Ridwan, 2013) yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(N.d^2) + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

d = Presisi yang digunakan

Populasi penelitian adalah sebanyak 104 Masyarakat yang terdiri dari 5 Dusun tempat masyarakat tinggal, yaitu:

- a. Dusun Manis : 14 Orang
- b. Dusun Pahing : 20 Orang
- c. Dusun Pon : 20 Orang
- d. Dusun Wage : 27 Orang
- e. Dusun Kliwon : 23 Orang

Menarik sampel dari populasi (104 Masyarakat) dengan rumus simple random sampling menggunakan presisi sebesar 0,1 (10%) :

Diketahui : N = 104, d = 0,1 Ditanyakan : n

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{104}{(104 \times 0,01^2) + 1}$$

$$n = \frac{104}{(104 \times 0,01) + 1}$$

$$n = \frac{104}{1,04 + 1}$$

$$n = \frac{104}{2,04}$$

$n = 50,98039$ dibulatkan menjadi 51

$n = 51$

Jadi sampel (n) yang diambil dari populasi (N) sebanyak 104 Orang adalah 51 Orang.

Langkah selanjutnya yaitu menarik sampel dari tiap-tiap Dusun tempat tinggal masyarakat dengan rumus *proportionate stratified random sampling*.

Diketahui : $N_{DM} = 14$, $N_{DP} = 20$, $N_{DPN} = 20$, $N_W = 27$, $N_K = 23$, $N = 104$, $n = 51$

Ditanyakan : n_{DM} , n_{DP} , n_{DPN} , n_W , n_K

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

$$n_{DM} = \frac{14}{104} \times 51 = 6,86 = 7$$

$$n_{DP} = \frac{20}{104} \times 51 = 9,80 = 10$$

$$n_{DPN} = \frac{20}{104} \times 51 = 9,80 = 10$$

$$n_W = \frac{27}{104} \times 51 = 13,24 = 13$$

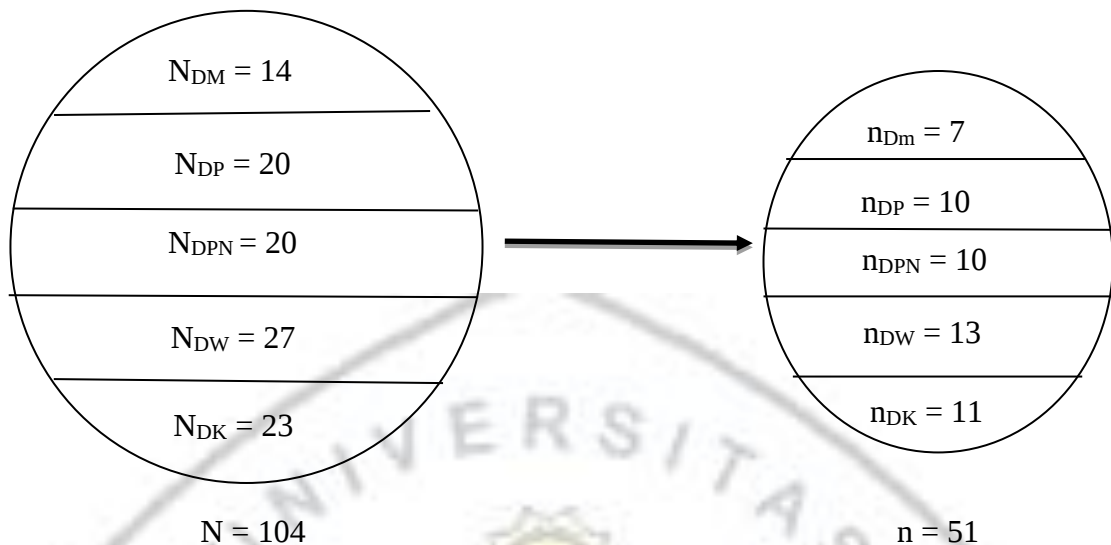
$$n_K = \frac{23}{104} \times 51 = 11,27 = 11$$

Tabel ringkasan hasil perhitungan sampel :

Tabel 1.3
Hasil Perhitungan Sampel

No	Strata Populasi	Ukuran Populasi	Ukuran Sampel
1	Dusun Manis	14	7
2	Dusun Pahing	20	10
3	Dusun Pon	20	10
4	Dusun Wage	27	13
5	Dusun Kliwon	23	11
Jumlah		104	51

Hasil perhitungan sampel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.3

Hasil Perhitungan Sampel

Jumlah dari semua nilai n_i (yaitu $n_{DM} + n_{DP} + n_{DPN} + n_{DW} + n_{DK}$) harus sama dengan n yaitu 51. Jika penjumlahan tidak sama, maka harus ada salah satu n_i yang dibulatkan ke atas atau ke bawah agar jumlahnya sama.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang tepat akan mempengaruhi kualitas dari pengambilan data itu sendiri, dimana kualitas dari pengumpulan data mempengaruhi kualitas dari hasil penelitian. Teknik pengumpulan data dari penelitian kuantitatif terdiri dari, Studi Kepustakaan, Studi Lapangan (Observasi, Wawancara dan Angket).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Studi Kepustakaan**, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu buku-buku, arsip, laporan dinas, monografi, surat kabar, internet dan sumber-sumber tertulis lain.

2. Studi Lapangan

Studi Lapangan ini dilakukan dengan teknik, meliputi :

- a. **Observasi (Pengamatan)** adalah cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu objek melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Peneliti dalam penelitian melakukan teknik ini ketika menyusun skripsi, dengan teknik observasi non partisipatif, yakni peneliti hanya melakukan pengamatan tetapi tidak melihat dalam aktivitas atas kegiatan dilokasi penelitian.
- b. **Wawancara (Interview)** adalah cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya dengan cara mengadakan Tanya jawab dengan Pegawai Kantor Desa Bandorasakulon.
- c. **Angket (Kuisisioner)** adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, kepada para Masyarakat di Desa Bandorasakulon. Angket ini merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui dengan

pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Angket yang digunakan peneliti merupakan angket tertutup karena disertai dengan alternatif jawaban.

Alternatif jawaban dan skor untuk angket tersebut yaitu :

Tabel 1.4

Alternatif Jawaban dan Skor Item

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

1.8.4 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Data yang valid adalah data yang akurat atau tepat. Sedangkan alat ukur yang valid dapat digunakan sebagai alat yang tepat untuk mengukur sesuatu sesuai dengan tujuannya. Dalam suatu penelitiannya diperlukan suatu alat ukur. Dalam hal ini penulis menggunakan angket untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti melalui jawaban responden.

Dalam penelitian kuantitatif, suatu data dikatakan valid apabila ada kesamaan antar kondisi objek di lapangan dengan data hasil angket, oleh karena itu untuk menghasilkan angket yang valid maka harus dilakukan uji validitas instrument penelitian. Hasil angket berupa skor jawaban yang telah diisi oleh responden.

b. Uji Reliabilitas

Data yang reliabel adalah data yang konsisten atau tetap. Angket yang baik harus menghasilkan data yang reliabel yaitu data yang konsisten atau tetap meskipun dilakukan pengukuran beberapa kali dalam waktu yang berbeda selama kondisi yang diukur itu tidak berubah.

Untuk menghasilkan angket yang reliabel, maka dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini merupakan kelanjutan dari uji validitas. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik split-half (belah dua) dengan rumus koefisien reliabilitas sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas Internal seluruh instrument

r_b = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Kriteria uji reliabilitas yaitu :

- a. Jika $r_i \text{ hitung} \leq r_s \text{ tabel}$ maka instrumen penelitian tidak reliabel.
- b. Jika $r_i \text{ hitung} > r_s \text{ tabel}$ maka instrumen penelitian reliabel.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengumpulkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mendata data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data variabel data yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknis analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistical dengan bantuan program Statistic Product for Social Science (SPSS).

a. Uji Linieritas

Menurut Sugiyono dan Susanto (2015 : 323) Uji Linieritas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji Linieritas dapat dilakukan melalui test of linearity. Kriteria yang berlaku adalah jika nilai signifikansi pada linearity $\leq 0,05$, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear

b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2014 : 261) menjelaskan bahwa analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal suatu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji sifat hubungan sebab-akibat antara

variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Nilai konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen.

Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai independen

c. Uji Koefisiensi Determinan

Koefisiensi determinan pada intinya mengukur besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan masyarakat (y), maka perlu dihitung menggunakan rumus koefisien Determinan (KD), yaitu :

$$KD = rs^2$$

(Sugiyono, 2014 : 185)

Keterangan :

KD : Besarnya koefisien determinan

rs : Koefisien korelasi

d. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Menurut **Ghozali (2013:98)** Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara

individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa BandorasaKulon dan Masyarakat Desa BandorasaKulon yang beralamat di Jl. Madurasa No. 70 Dusun Manis Bandorasakulon, Kecamatan Cilimus, Kabupaten Kuningan, Kode Pos: 45556. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Terdapat Masalah di lokasi penelitian yang harus dipecahkan atau dicari solusinya.
2. Adanya data yang dibutuhkan dalam penelitian mudah diperoleh.
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh penelitian.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dimulai dari pembuatan proposal sampai penulisan laporan penelitian yaitu dalam kurun waktu 6 (enam) bulan dari bulan Maret sampai dengan Agustus 2022. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut :



