

## KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA DI MASA PANDEMI COVID-19

### COMMUNITY SATISFACTION ON SERVICE OF VILLAGE FUND DIRECT CASH ASSISTANCE DISTRIBUTION DURING COVID-19 PANDEMIC

Dede Citrawati<sup>1\*</sup>, Rita Rahmawati<sup>2</sup>, Euis Salbiah<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35, Ciawi, Bogor, Jawa Barat 16720

<sup>2</sup>Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35, Ciawi, Bogor, Jawa Barat 16720

\*Korespondensi: Dede Citrawati. Email: dedecitrawati1998@gmail.com

(Diterima: 23-12-2021; Ditelaah: 05-02-2022; Disetujui: 16-03-2022)

#### ABSTRACT

This research aims to find out the relation of service quality to community satisfaction in distributing the village fund direct cash assistance (BLT-DD) during Covid-19 pandemic in Kabandungan District Sukabumi Regency. Service quality emphasizes dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Community satisfaction uses dimensions of situational and personal factors. Method of this research is correlational method combined with quantitative approach. Data of each variable are separately analyzed on Weigh Mean Score to obtain mean score. Quantitatively-analyzed data use Spearman Rank Correlation, t-test and Determination Coefficient. Results of this research indicate that (1) Service quality in distributing BLT-DD obtains score 4.46 categorized as very good. (2) Community satisfaction in distributing BLT-DD obtains score 4.28 categorized as very good. (3) Result of Spearman Rank Correlation obtains value 0.603, meaning that there is the strong relation of service quality to community satisfaction. Result of t-test indicates value of t 8.84 more than value of t-table (n=139) 1,977431, meaning that  $H_a$  is accepted, namely there is the relation of service quality to community satisfaction. Result of Determination Coefficient indicates value 36.3609%, meaning that service quality contributes to community satisfaction 36.3609%, whereas the remaining value 63.6391% is influenced by other factors.

**Key words:** Community Satisfaction, Covid-19 Pandemic, Service Quality, Village Fund Direct Cash Assistance.

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dalam penyaluran bantuan langsung tunai dana desa (BLT-DD) di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi. Kualitas pelayanan menekankan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan masyarakat menggunakan dimensi *situational factor* dan *personal factor*. Metode penelitian adalah metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Data masing-masing variabel dianalisis secara mandiri dengan *Weigh Mean Score* untuk memperoleh skor rerata. Analisis data secara kuantitatif menggunakan Korelasi Rank Spearman, *t-test* dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD memperoleh skor 4,46 yang dikategori sangat baik. (2) Kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD mendapatkan skor 4,28 yang dikategori sangat baik. (3) Hasil Korelasi *Rank Spearman* mendapatkan nilai 0,603, artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hasil *t-test* menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,84 lebih besar dari nilai t tabel (n=139) sebesar 1,977431, artinya  $H_a$  diterima, yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan nilai sebesar 36,3609%, artinya kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 36,3609%, sedangkan sisanya sebesar 63,6391% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

**Kata kunci:** Bantuan Langsung Tunai Dana Desa, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Pandemi Covid-19.

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 sangat berdampak terhadap kehidupan masyarakat, termasuk dampak pada ekonomi yang mempengaruhi pendapatan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah melakukan banyak upaya untuk menekan dan mengurangi penyebaran dan peningkatan korban yang terpapar dan terjangkit Covid-19. Upaya paling penting dari pemerintah adalah menjaga kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat di perdesaan yang mengalami pemutusan hubungan kerja di daerah perkotaan serta masyarakat miskin yang sangat rentan. Atas dasar ini, pemerintah mengadakan program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) yang bersumber dari alokasi Dana Desa, khusus untuk masyarakat yang namanya tidak tertera dalam daftar bantuan sosial Covid-19.

Adapun dalam proses pelaksanaan penyaluran BLT-DD masih ditemukan beberapa permasalahan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima BLT-DD, baik dipengaruhi oleh internal maupun eksternal pihak penyalur bantuan sosial, dalam hal ini pemerintah desa. Permasalahan yang muncul di lapangan berkaitan dengan waktu pelayanan yang tidak sesuai, adanya pungutan biaya dalam proses penyaluran, penyampaian informasi yang kurang jelas terkait administrasi penerima bantuan sosial, respons yang kurang baik dari aparatur terhadap keluhan masyarakat, tempat penyaluran dan ketersediaan toilet yang kumuh, dan masalah lainnya yang menimbulkan rasa ketidaknyamanan bagi masyarakat Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi yang mendapatkan pelayanan penyaluran BLT-DD.

Berdasarkan gambaran latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dengan melihat hubungan/pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi.

## MATERI DAN METODE

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*, disingkat *ServQual*) menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 1988) didefinisikan sebagai perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan. Pelayanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada yang dirasakan. Dikatakan memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan. Dikatakan tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada yang dirasakan (Budiarso, Krisna & Seran, 2005; Ridwanullah, *et al.*, 2019; Muttaqin, *et al.*, 2020).

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988) mengajukan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Moenir, 2002; Sinambella, 2011; Helmi, Munjin & Purnamasari, 2016; Nasyita, Seran & Salbiah, 2019; Ridwanullah, *et al.*, 2019; Dinillah, Hernawan & Munjin, 2019; Fahad, Maksudi & Pratidina, 2019; Jihan, Maksudi & Purnamasari, 2019; Nuraini, Maksudi & Purnamasari, 2019; Muttaqin, *et al.*, 2020; Rosadi, Munjin & Seran, 2020). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, yaitu dimensi yang mencakup sarana yang bersifat fisik (terlihat), peralatan penunjang pelayanan, dan penampilan pegawai.
- 2) *Reliability*, yaitu dimensi yang mencakup kemampuan dan kehandalan petugas dalam menyelenggarakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, yaitu dimensi yang mencakup kemampuan menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap.
- 4) *Assurance*, yaitu dimensi yang menunjukkan kemampuan dan keramahan dalam menyampaikan pelayanan yang dapat dipercaya *customer*.

- 5) *Empathy*, yaitu dimensi yang mencakup sikap tegas dan perhatian terhadap *customer*.

### Kepuasan Masyarakat

Konsep kepuasan masyarakat terhadap pelayanan memiliki pengertian yang kompleks tentang mutu yang memuaskan atau tidak memuaskan. Zeithaml & Bitner (Priansa, 2017) mengatakan bahwa pengertian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

Zeithaml & Bitner (Tjiptono, 2006) mengemukakan dua dimensi untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu *situational factor* dan *personal factor*. Kedua dimensi ini digambarkan sebagai berikut:

- 1) *Situational factor*, yaitu dorongan atau rangsangan eksternal yang mempengaruhi masyarakat pada saat melakukan pelayanan, meliputi ketersediaan waktu, dana dan pengaruh sosial. Faktor situasional tersebut didasarkan pada tiga indikator, yaitu: (a) Kelengkapan fasilitas pelayanan sehingga membuat masyarakat memilih tempat pelayanan tersebut. (b) Kenyamanan tempat pelayanan yang membuat masyarakat merasa nyaman. (c) Ketersediaan waktu pelayanan yang cukup banyak untuk melakukan proses pelayanan.
- 2) *Personal factor*, merujuk pada individu yang memiliki karakteristik yang berada dalam diri seseorang meliputi suasana hati seseorang ketika mengadakan layanan yang dirasakan. Adapun indikator dari dimensi faktor pribadi meliputi: (a) Pengalaman yang menyenangkan ketika proses pelayanan. (b) Rasa bangga masyarakat karena pelayanan yang diberikan. (c) Rasa percaya diri mendapatkan pelayanan. (d) Kenyamanan ketika melakukan pelayanan.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode asosiatif/korelasional. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari keseluruhan jumlah masyarakat Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi yang mendapatkan BLT-DD sebanyak 1.221 orang. Penarikan sampel penelitian menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu pemilihan sampel secara acak namun atas dasar acuan tertentu (Sugiyono, 2012). Acuan dalam penelitian ini berhubungan dengan pemilihan secara acak dari daftar populasi yang diteliti, yakni masyarakat Kecamatan Kabandungan. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 139 orang. Teknik utama pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pendalaman data dibantu dengan observasi dan wawancara.

Teknis analisis data yang digunakan ialah: (1) Analisis data masing-masing variabel (kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan masyarakat sebagai variabel Y) secara mandiri menggunakan rumus *Weigh Mean Score* (WMS) untuk memperoleh skor rerata. (2) Analisis data secara kuantitatif untuk mengetahui hubungan/pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat mengikuti tiga langkah berikut: (a) melakukan uji Korelasi Rank Spearman dengan menggunakan program SPSS type 24, (b) menggunakan *t-test* untuk menguji kekuatan hubungan/pengaruh penerimaan  $H_0$  dan  $H_a$ , (c) melakukan penghitungan Koefisien Determinasi untuk mengetahui kontribusi variabel X kualitas pelayanan terhadap variabel Y kepuasan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan

Pelayanan penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi ditanggapi oleh masyarakat penerima BLT-DD. Berdasarkan tanggapan dari 139 responden

yang mengisi kuesioner tentang variabel kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* diperoleh skor nilai rerata sebagaimana direkapitulasi pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Skor Nilai Rerata Variabel Kualitas Pelayanan (n= 139)

No.	Dimensi	Rerata	Kriteria
1.	<i>Tangibles</i>	4,99	Sangat Baik
2.	<i>Reliability</i>	4,35	Sangat Baik
3.	<i>Responsiveness</i>	4,29	Sangat Baik
4.	<i>Assurance</i>	4,18	Baik
5	<i>Empathy</i>	4,50	Sangat Baik
	Jumlah Rerata	4,46	Sangat Baik

Sumber: Penelitian 2021

Pada Tabel 1, hasil hitung rerata menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* memperoleh skor nilai sebesar 4,99 yang dikategorikan sangat baik, pada dimensi *reliability* memperoleh skor nilai sebesar 4,35 yang dikategorikan sangat baik, pada dimensi *responsiveness* mendapatkan skor nilai sebesar 4,29 yang dikategorikan sangat baik, pada dimensi *assurance* memperoleh skor nilai sebesar 4,18 yang dikategorikan baik, dan pada dimensi *empathy* mendapatkan skor nilai sebesar 4,50 yang dikategorikan sangat baik, akan tetapi pada keseluruhan dimensi belum dapat dikatakan sempurna. Jika diakumulasikan skor nilai dari semua dimensi tersebut, maka variabel kualitas pelayanan dalam penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi menunjukkan skor nilai rerata sebesar 4,46 yang dikategorikan sangat baik, akan tetapi belum dapat dikatakan sempurna.

Hasil yang belum sempurna tersebut terjadi karena masih didapati ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat, seperti hasil yang ditunjukkan pada dimensi *tangibles* terkait ketepatan waktu pelayanan penyaluran BLT-DD. Kekurangtepatan waktu dalam proses pencairan BLT-DD ini disebabkan karena keterlambatan kedatangan pengawas dari Kecamatan Kabandungan. Selain itu, keterlambatan penyaluran BLT-DD juga disebabkan oleh keterlam-

batan kedatangan kepala desa yang akan menyalurkan bantuan secara langsung kepada masyarakat. Biasanya jam masuk kerja tepat pada jam 08.00 WIB, dan waktu penyaluran BLT-DD biasanya disalurkan pada jam 09.00-16.00 WIB sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan pada surat panggilan, akan tetapi sering kepala desa datang terlambat pada jam 10.00 WIB. Akibatnya, proses penyaluran BLT-DD tidak tepat waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan pada surat pemanggilan. Hal ini menimbulkan rasa kecewa bagi masyarakat. Dengan demikian, kendati dimensi *tangibles* secara umum mendapatkan penilaian yang sangat baik, akan tetapi belum dapat dikatakan sempurna.

Pada dimensi *reliability* terkait item pertanyaan tentang penyediaan pusat informasi oleh desa yang mudah diakses oleh masyarakat dalam pelayanan penyaluran BLT-DD, penilaian masyarakat menunjukkan skor nilai sebesar 3,39 yang dikategorikan baik, akan tetapi belum dapat dikatakan sempurna. Belum-sempurnanya hal ini ditunjukkan melalui pernyataan masyarakat penerima BLT-DD dan pernyataan petugas/aparatur penyalur bantuan yang tidak menyediakan sarana informasi terkait pelayanan penyaluran BLT-DD seperti grup fb, grup whatsapp, tweeter dan/atau instagram. Hal tersebut juga dibenarkan oleh sekretaris desa dan kepala desa bahwa pihak desa tidak menyediakan sarana atau pusat informasi terkait pelayanan penyaluran BLT-DD sehingga banyak masyarakat yang tidak membawa persyaratan saat mendapatkan pelayanan penyaluran BLT-DD. Ketidakterediaan pusat informasi juga memberikan kerugian bagi masyarakat penerima BLT-DD yang tidak berada di kampung halaman atau sedang bepergian keluar kota pada saat tiba hari pencairan BLT-DD tersebut, karena di beberapa desa proses pelayanan pencairan BLT-DD kepada masyarakat tidak bisa diwakilkan oleh orang lain ataupun kerabat mengingat bantuan tersebut harus diterima langsung oleh masyarakat yang namanya tertera

dalam daftar penerima BLT-DD. Akibatnya, jika masyarakat kebetulan tidak berada di kampung halaman, maka bantuan tersebut tidak dapat dicairkan.

Pada dimensi *responsiveness* terkait penyediaan media oleh desa untuk menampung keluhan masyarakat seperti kotak saran, *website* maupun kontak yang dapat dihubungi, ditemukan bahwa sebagian desa tidak menyediakan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan masyarakat dan aparatur desa bahwa sebagian desa tidak menyediakan media tempat pengaduan keluhan terkait pelayanan penyaluran BLT-DD. Kendati terkait penyediaan media untuk menampung keluhan masyarakat tersebut dinilai masyarakat dan mendapatkan skor nilai sebesar 4,15 yang dikategorikan baik, akan tetapi masih belum dapat dikatakan sempurna.

Pada dimensi *assurance* terkait item pertanyaan tentang adanya pungutan biaya kepada masyarakat dalam proses pelayanan penyaluran BLT-DD, masyarakat membenarkan adanya pungutan biaya yang dipergunakan untuk jasa fotocopy persyaratan penyaluran BLT-DD seperti fotocopy KTP dan KK bagi masyarakat yang tidak membawa fotocopy KTP dan KK dan melakukan jasa fotocopy di kantor desa. Kendati dalam penilaian masyarakat terhadap ikhwal adanya pungutan biaya kepada masyarakat dalam proses pelayanan penyaluran BLT-DD pada dimensi *assurance* diperoleh skor nilai rerata 4,20 yang dikategorikan baik, namun belum dapat dikatakan sempurna.

Selanjutnya, pada dimensi *empathy* terkait item pertanyaan tentang berperilaku adil atau tidak diskriminatif dari petugas/ aparatur dalam memberikan pelayanan penyaluran BLT-DD, masyarakat menilai masih adanya tindakan tidak adil petugas/ aparatur ketika ada masyarakat yang merupakan keluarga aparatur desa maka pelayanan penyaluran BLT-DD didahulukan sehingga beberapa masyarakat merasa bahwa tindakan petugas/ aparatur tersebut bukanlah tindakan yang adil. Pada hal yang

diinginkan oleh masyarakat jika memang kerabat petugas/ aparatur desa mendapatkan BLT-DD dalam proses penyalurannya tidak perlu didahulukan karena akan membuat masyarakat yang lain merasa diperlakukan tidak adil. Pelayanan penyaluran dapat dilakukan sesuai dengan antrian yang ada karena semua masyarakat yang hadir dapat dipastikan mendapatkan BLT-DD tersebut. Dalam hal ini, walaupun perlakuan yang adil dari petugas/ aparatur terhadap masyarakat penerima BLT-DD mendapatkan skor nilai sebesar 4,15 yang dikategorikan baik, akan tetapi belum dapat dikatakan sempurna.

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi ditanggapi oleh 139 responden yang mengisi kuesioner tentang variabel kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi *situational factor* dan *personal factor*. Hasil tanggapan yang diolah dari kuesioner penelitian menunjukkan skor nilai rerata sebagaimana direkapitulasi pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Skor Nilai Rerata Variabel Kepuasan Masyarakat (n=139)

No.	Dimensi	Rerata	Kriteria
1.	<i>Situational factor</i>	4,36	Sangat Baik
2.	<i>Personal factor</i>	4,21	Sangat Baik
	Jumlah Rerata	4,28	Sangat Baik

Sumber: Penelitian 2021

Pada Tabel 2, hasil hitung rerata menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada dimensi *situational factor* memperoleh skor nilai sebesar 4,36 yang dikategorikan sangat baik dan pada dimensi *personal factor* mendapatkan skor nilai sebesar 4,21 yang dikategorikan sangat baik. Jika diakumulasikan skor nilai dari dua dimensi tersebut, maka variabel kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi menunjukkan skor nilai rerata sebesar 4,28 yang dikategorikan sangat baik, akan tetapi belum dapat dikatakan sempurna.

Pada dimensi *situational factor* terkait dengan item fasilitas fisik berupa tempat duduk bagi masyarakat penerima BLT-DD tersedia tempat duduk dalam jumlah yang banyak sehingga mendapatkan penilaian yang sangat baik dari masyarakat. Di enam aula desa di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi yang menjadi lokasi penelitian disediakan banyak tempat duduk untuk masyarakat penerima BLT-DD sehingga masyarakat tidak perlu berdiri ketika menunggu antrian pelayanan penyaluran BLT-DD. Ketersediaan pengeras suara di setiap desa memudahkan pemanggilan nama-nama masyarakat yang menerima BLT-DD. Masyarakat dapat mendengar dengan jelas ketika namanya dipanggil. Tempat parkir tersedia, luas dan aman sehingga masyarakat dengan mudah dapat memarkirkan kendaraannya. Di samping itu, terkait keadaan aula di enam desa penelitian selalu terlihat bersih, dan toilet juga terlihat bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama pelayanan penyaluran BLT-DD.

Selanjutnya, waktu pelayanan cukup banyak tersedia untuk melakukan proses pelayanan penyaluran BLT-DD. Hasil hitung rerata terkait waktu pelayanan menunjukkan bahwa dari 139 responden diperoleh skor nilai rerata sebesar 4,00, yang dikategorikan baik. Akan tetapi skor nilai tersebut belum dapat dikatakan sempurna karena masih terdapat responden yang memberikan tanggapan kurang terhadap ketersediaan waktu pelayanan yang cukup lama. Hal ini membuktikan bahwa ketersediaan waktu pelayanan penyaluran BLT-DD kepada masyarakat Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi masih kurang baik. Terdapat responden masyarakat yang menyatakan bahwa ketika pelaksanaan penyaluran BLT-DD masyarakat tiba di kantor desa satu jam sebelum waktu penyaluran pada pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Akan tetapi sering pada jam 14.00 WIB pelayanan penyaluran sudah ditutup dan terdapat sejumlah aparatur desa yang sudah pulang kerja.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengujian hubungan/pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi menggunakan Korelasi Rank Spearman, *t-test* dan penghitungan Koefisien Determinasi sebagai berikut.

Hasil uji Korelasi Rank Spearman antara kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) dalam penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Koefisien Korelasi Rank Spearman

Correlations		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation	1,000
		Coefficient	,603**
		Sig. (2-tailed)	,000
	N	139	139
	Kepuasan Masyarakat	Correlation	,603**
		Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000
	N	139	139

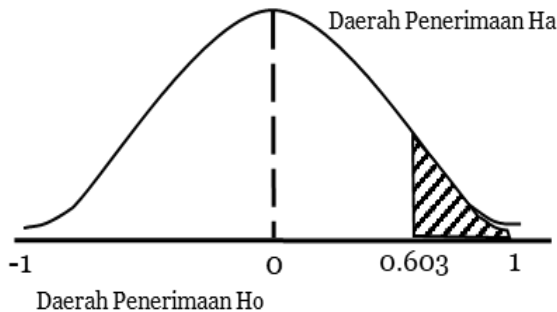
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Penelitian 2021, Pengolahan Data SPSS Type 24

Pada Tabel 3 di atas, hasil uji Korelasi Rank Spearman menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,603, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y). Hubungan ini dikategorikan kuat pada nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05), artinya sangat signifikan. Arah hubungan variabel positif, artinya hubungan yang searah, yakni apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat ikut meningkat.

Hasil hitung *t-test* menunjukkan perolehan nilai *t* hitung sebesar 8,84 dan *t* tabel ( $n=139$ ) sebesar 1,977430, maka dapat dikatakan *t* hitung > *t* tabel, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yaitu terdapat hubungan/pengaruh variabel kualitas

pelayanan penyaluran BLT-DD terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD. Hal ini dapat digambarkan dengan grafik sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Sumber: Penelitian 2021

Gambar 1. Kurva Uji Hipotesis Penelitian

Pada Gambar 1 ditunjukkan bahwa  $t$  hitung berada pada daerah penerimaan  $H_a$  (penolakan  $H_0$ ), artinya  $H_0$  yang menyatakan tidak terdapat hubungan/pengaruh variabel kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD ditolak, sedangkan  $H_a$  yang menyatakan terdapat hubungan/pengaruh variabel kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD berhubungan/berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi, dengan kekuatan hubungan/pengaruh sebesar 0,603, artinya dikategorikan kuat.

Berdasarkan nilai korelasi sebesar 0,603, maka hasil hitung koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 36,3609%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD (variabel X) memberikan kontribusi sebesar 36,3609% terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) dalam penyaluran BLT-DD di masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Kabandungan Kabupaten Sukabumi, sedangkan sisanya sebesar

63,6391% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD dapat dikatakan sangat baik. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis data mengenai kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD. Rekapitulasi yang dihasilkan dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responseveness*, *assurance* dan *empathy* memperoleh skor 4,46 dengan kategori sangat baik, akan tetapi belum dapat dikatakan sempurna.
- 2) Kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD dapat dikatakan sangat baik. Hal ini diperkuat dengan hasil analisis data mengenai kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD. Rekapitulasi yang dihasilkan dari dimensi *situasional factor* dan dimensi *personal factor* memperoleh skor 4,28 dengan kategori sangat baik, akan tetapi belum dapat dikatakan sempurna.
- 3) Hasil uji Korelasi Rank Spearman dengan menggunakan program SPSS type 24 menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,603, artinya korelasi variabel kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD (Y) kuat, sementara itu nilai signifikan (2-tailed) yang dihasilkan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) artinya korelasi signifikan. Hasil uji hipotesis berdasarkan rumus *t-test* diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 8,84 dan  $t$  tabel ( $n=139$ ) sebesar 1,977431 maka dapat dikatakan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yaitu terdapat hubungan/pengaruh variabel kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD terhadap variabel kepuasan masyarakat dalam penyaluran BLT-DD.

Hasil hitung Koefisien Determinasi, setelah melihat nilai korelasi sebesar 0,603, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 36,3609%, artinya kualitas pelayanan penyaluran BLT-DD (variabel X) memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) sebesar 36,3609%, sedangkan sisanya sebesar 63,6391% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## Rekomendasi

Penelitian ini merekomendasikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Dalam pelayanan penyaluran BLT-DD terhadap masyarakat, aparatur desa sebagai penyalur bantuan tersebut lebih memperhatikan ketepatan waktu pelayanan, apabila waktu yang tertera dalam surat pemanggilan penyaluran BLT-DD pada pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai maka diharapkan pelaksanaannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan agar masyarakat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat penerima bantuan BLT-DD.
- 2) Pemerintah desa diharapkan membuat media pengaduan terhadap keluhan masyarakat, khususnya terkait pelayanan penyaluran BLT-DD terhadap masyarakat agar masyarakat dapat mengadukan keluhannya untuk selanjutnya aparat desa memperbaiki apa yang menjadi keluhan masyarakat. Media tempat pengaduan dapat berbentuk media social, fb, tweeter, instagram maupun media whatsapp.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiarto, Diani; Krisna, Eri & Seran, G. Goris. (2005). *Perspektif Pemerintahan*

*Daerah: Otonomi, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Bogor: Penerbit FISIP Universitas Djuanda.

- Kotler, Philip & Keller Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambella. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

### Jurnal

- Dinillah, Kunco; Hernawan, Denny & Munjin, R. Akhmad. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. *Administratie Jurnal Administrasi Publik*, 2(1): 9-14. <https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/2370>.
- Fahad, Ahmad Danial; Maksudi, Beddy Iriawan & Pratidina, Ginung. (2019). Kualitas Pelayanan Pergantian STNK 5 Tahun di Samsat Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2): 163-169. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1780>.
- Helmi, Tedi; Munjin, R. Akhmad & Purnamasari, Irma. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Izin Trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1). <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i1.209>.
- Indriaty, Dewi Retno & Rahardjo, Susilo Toto. (2010). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa



- Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang). [http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI\\_dewi.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI_dewi.pdf).
- Irkayanti; Qomariah, Erni & Sartono. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah Tabungan pada Kantor Cabang Utama PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(1): 462-471. <http://dx.doi.org/10.52423/bujab.v5i1.13563>.
- Istianto, John Hendra & Tyra, Maria Josephine. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, 1(3): 275-293.
- Jihan, Nurul Syah; Maksudi, Beddy Iriawan & Purnamasari, Irma. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(1): 79-88. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i1.1708>.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3): 569-585. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>.
- Muttaqin, Mohamad Naufal, et al. (2020). Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research/IJSBAR*, 54(5): 109-118. <https://gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/12051>.
- Nasyita, Rafa Ahdiya; Seran, G. Goris & Salbiah, Euis. (2019). Quality Analysis of Motor Vehicle Tax Service. *Indonesian Journal of Social Research (IJSR)*, 1(2): 93-101. <https://doi.org/10.30997/ijsr.v1i2.15>.
- Nuraini, Nadia Putri; Maksudi, Beddy Iriawan & Purnamasari, Irma. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Bogor. *Administratie Jurnal Administrasi Publik*, 2(1): 40-47. <https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/2375>.
- Puspitasari, Ni Luh Putu & Bendase, I Komang Gede. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1): 89-114. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/15077>.
- Rahmulyo, Anjar. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 Di Sleman*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. <https://dandry.files.wordpress.com/2010/06/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-puskesmas1.pdf>.
- Rezha, Fahmi; Rochmah, Siti & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5): 981-990.
- Ridwanullah, Muhammad, et al. (2019). Implementation of E-Governance to Improve the Civil Administration Service Quality in Public Sector. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 48(3): 168-178. <https://www.gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/10319/5440>.
- Rosadi, Rudy; Munjin, R. Akhmad & Seran, G. Goris. (2020). Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang pada Sektor Publik. *Jurnal Governansi*, 6(2): 81-92. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3227>.

Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Adminitrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2): 56-65. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>.

Septiany, Siti Rahayu; Maksudi, Beddy Iriawan & Purnamasari, Irma. (2016). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1): 35-44. <https://doi.org/10.30997/jgs.v2i1.206>.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1497).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587).

### **Laman**

Sistem Online Data Penerima Bantuan Sosial BLT-DD Jawa Barat. <https://sid.kemendes.go.id>.