

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SUSOH  
TERHADAP PELAYANAN BANTUAN SOSIAL (BANSOS)  
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**ANNISA NATASYA ISMAITA**

**NIM.220403017**



**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

**DARUSSALAM – BANDA ACEH**

**1447 H/2026 M**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh**

**Sebagai salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1**

**Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

**Jurusan Manajemen Dakwah**

**Oleh:**

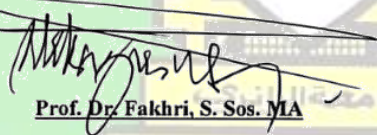
**ANNISA NATASYA ISMAITA**

**NIM.220403017**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

  
**Prof. Dr. Fakhri, S. Sos. MA**

  
**Fakhruddin, MM**

**Nip.196411291998031001**

**Nip.196406162014111002**

**AR-RANIRY**

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai  
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah  
Jurusan Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

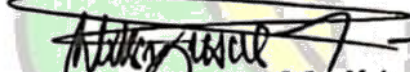
Annisa Natasya Ismailta  
NIM. 220403017

Pada Hari/Tanggal


Kamis, 23 April 2026  
05 Dzulkalddah 1447 H

Di  
Darussalam – Banda Aceh  
Panitia Sidang Munaqasyah


Ketua

  
Prof. Dr. Fakri, S. Sos, M. A.  
NIP. 196411291998031001


Sekretaris

  
Fakhruddin, M. M.  
NIP. 196406162014111002

Penguji I

  
Dra. Mubsinah, M. A.  
NIP. 196312311992032015

Penguji II

  
Rahnun, S. Sos. I., M. A.  
NIP. 198111072006042003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



  
Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M. Pd.  
NIP. 196412201984122001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya.

Nama : Annisa Natasya Ismaita

Nim : 220403017

Jenjang : Sarjana S-1

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang penuh diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam nasdkah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya sayam dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, Februari 2026

Yang Menyatakan



*Annisa*  
**Annisa Natasya Ismaita**  
Nim : 220403017

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan Bantuan Sosial sangat berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. Masalah yang dibahas bagaimana Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kecamatan Susoh terhadap pelayanan Bantuan Sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial Labupaten Aceh Barat Daya serta faktor – faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Tingkat Kepuasan Masyarakat berdasarkan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat, dan melihat bagian pelayanan mana yang masih perlu diperbaiki. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey terhadap 100 masyarakat yang dipilih secara acak dari 10 desa. Dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS. Data yang diperoleh kemudian dihitung menggunakan rumus IKM sesuai ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori baik. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan dan ketetapan pelayanan. Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bantuan sosial ke depan.

***Kata kunci: Indeks Kepuasan, Dinas Sosial, Masyarakat Kecamatan Susoh***



## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh Terhadap Pelayanan Bansos Pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat beliau.

Pertama, penulis menyampaikan Terima Kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Bapak Prof. Dr. Fakhri, S. Sos. MA , selaku pembimbing pertama, serta Bapak Fakhrudin, SE., M.M. selaku pembimbing kedua. Penulis sangat berterima kasih atas kesabaran, bimbingan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Saran dan masukan dari beliau berdua sangat membantu dalam menyempurnakan dan memperkuat isi skripsi ini.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta, terutama ibu yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa. Berkat kasih sayang, doa serta pengorbanan keluarga, penulis dapat menyelesaikan proses ini dengan baik.

Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan tugas akhir ini. Secara khusus , penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kepada Allah SWT, penulis bersyukur atas karunia Kesehatan dan kemudahan berfikir yang diberikan, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Teruntuk cinta pertama dan panutanku, Almarhum Ayah Tercinta. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan Menyusun skripsi, namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan, sumber semangat dan inspirasi yang tak tergantikan. Didikan, dan nilai-nilai kehidupan yang beliau tanamkan akan selalu hidup dalam diri penulis. Penulis kini telah sampai pada tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai bentuk persembahan terakhir sebelum beliau benar-benar pergi. Semoga Allah SWT menempatkan beliau ditempat terbaik disisinya. Aamiin ya Rabbal'Alamiin.
3. Bidadari surgaku Ibu Rosnita, ibu Tunggal yang hebat luar biasa dan sosok ibu yang sangat berarti bagi penulis, adalah sumber kekuatan dan semangat dalam menghadapi berbagai tantangan hidup. Skripsi ini penulis persembahkan khusus untuk beliau. Terima kasih atas kasih sayang, perjuangan, dan kerja keras yang telah diberikan, mulai dari membesarkan penulis, memenuhi kebutuhan hidup, hingga menjadi penopang utama keluarga. Berkat pengorbanan dan doa beliau, penulis dapat tumbuh hingga berada pada tahap ini. Segala keberhasilan dan kebaikan yang akan penulis raih kedepan tidak terlepas dari peran beliau. Penulis berharap dapat terus diberi kesempatan untuk berbakti dan membalas semua pengorbanan ibu selama ini.

4. Kepada Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Kepada Dr. Mahmuddin, M.Si., selaku Wakil Dekan Bid. Akademik dan Kelembagaan. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Kepada Dr. Sakdiah, M.Ag., selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar – Raniry Bnada Aceh.
7. Kepada pembimbing skripsi saya Bapak Prof. Dr. Fakhri, S. Sos. M.A dan Bapak Fakhruddin, S.E., M.M, yang sudah sabar dalam memebrikan ilmu yang sangat banyak kepada penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini.
8. Kepada Dosen Penasehat Penulis Bapak Prof. Dr. Fakhri, S. Sos. M.A yang telah membimbing penulis sejak awal perkuliahan, mulai dari pengisian KRS hingga proses persetujuan judul skripsi.
9. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan, sehingga penulis semakain termotivasi dan kuat dalam menjalani proses menuntut ilmu.
10. Kepada adik kandung penulis, Najwa Hajirah Is, M. Arif Al Risky, dan M.Abid Al Hafidz Is. Penulis mengucapkan terima kasih atas doa, dukungan dan semangat yang terus diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan Ketika penulis

merasa Lelah dan kehilangan semangat. Perhatian kecil dan canda yang kalian berikan sangat berarti karena mampu meringankan beban yang penulis rasakan. Semoga pencapaian ini dapat menjadi dorongan untuk kalian supaya terus berusaha meraih mimpi.

11. Kepada sahabat tercinta Ully Daratursina dan Rizky Yuhabilla, penulis ucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan dan semangat yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi tempat untuk berbagi cerita, bertukar pikiran dan saling menguatkan Ketika menghadapi berbagai tantangan. Semoga persahabatan yang terjalin dapat terus terjaga dan diberikan kemudahan dalam meraih cita-cita masing -masing.

12. Kepada teman-teman seperjuangan penulis yang sudah menemani perjalanan menulis saya dari tahun 2022 sampai sekarang. Terimakasih banyak sudah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih juga buat dukungan dan pengalaman berkesannya. Semangat dari kalian adalah hal yang paling berharga yang bikin saya bertahan sampai lulus.

13. Terakhir, penulis berterima kasih kepada sosok gadis yang selama ini berjuang tanpa henti, seorang Perempuan yang sederhana dengan hati kecil tetapi dengan Impian yang besar. Terima kasih kepada peneliti skripsi ini yaitu diri sendiri, Annisa Natasya Ismaita. Seorang anak Perempuan pertama yang memikul harapan orang tua dan menjadi contoh bagi adik-adik nya. Terima kasih karena sudah bertahan, berusaha, dan tidak menyerah hingga sampai pada tahap ini. Terima

kasih karena tetap kuat menghadapi berbagai tantangan dan tetap berani menjadi diri sendiri. Semoga tetap belajar menerima dan bersyukur atas setiap hal yang diperoleh. Jangan berhenti berusaha dan teruslah menjadi pribadi yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain. Semoga setiap Langkah kedepan selalu dimudahkan dan dikelilingi orang-orang baik. Aamiin.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa karya ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun, agar skripsi ini dapat diperbaiki dan memberikan manfaat yang lebih baik dikemudian hari.

Banda Aceh, 24 Februari 2026

Peneliti



**Annisa Natasya Ismaita**

**220403017**

## DAFTAR ISI

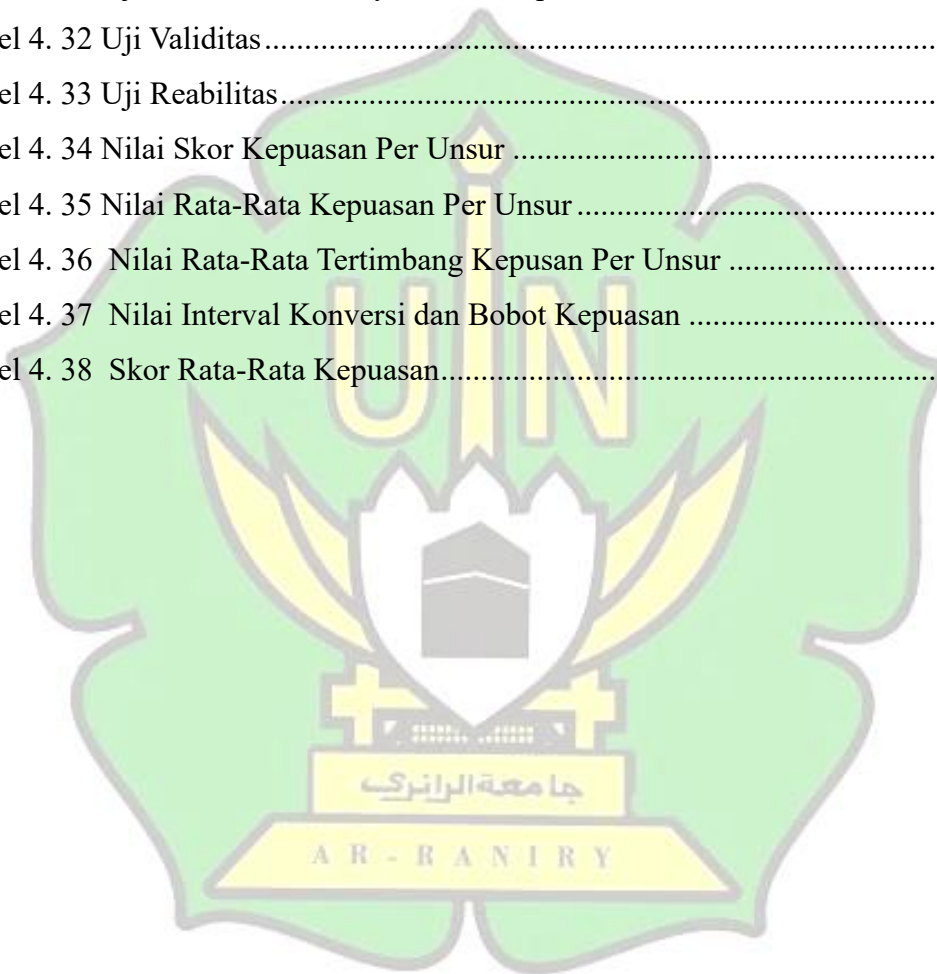
<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Penjelasan Istilah.....	7
1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	7
2. Kepuasan masyarakat .....	7
3. Pemerintahan Dinas Sosial .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Teori yang Digunakan .....	13
1. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
2. Pelayanan Bansos .....	19
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
C. Kerangka Berfikir.....	23
D. Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Definisi Oprasional Variabel Penelitian .....	26

B. Pendekatan Dan Metode Penelitian.....	27
C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
1. Sunjek Penelitian .....	28
2. Teknik Pengambilan Sampel .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Analisis Data .....	31
1. Mengumpulkan Data Primer .....	31
2. Data Sekunder .....	32
E. Instrument Penelitian.....	32
1. Pedoman Observasi Dan Dokumentasi .....	33
2. Angket .....	34
F. Uji Coba Instrument.....	35
1. Uji Validasi .....	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
G. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data .....	37
1. Teknik Pengolahan Data .....	37
2. Analisis IKM Dan Interpretasi.....	38
H. Penarikan Kesimpulan.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya .....	41
B. Hasil Penelitian .....	43
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	79
D. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh Terhadap Pelayanan Bansos Pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya ..	81
E. Pembahasan Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh Terhadap Pelayanan Bansos Pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.....	95
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	26
Tabel 3. 2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi .....	33
Tabel 3. 3 Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat.....	35
Tabel 3. 5 Nilai Persepsi dan Interval IKM.....	39
Tabel 4. 1 Populasi Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.....	43
Tabel 4. 2 Jumlah Sampel Masyarakat dari 10 Desa di Kecamatan Susoh.....	44
Tabel 4. 3 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 4 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4. 5 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	47
Tabel 4. 6 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
Tabel 4. 7 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan .....	49
Tabel 4. 8 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 9 Jumlah Kunjungan ke Dinas Sosial.....	52
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	54
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Persyaratan .....	55
Tabel 4. 12 Uji Skala Likert Pernyataan Kemudahan Persyaratan .....	56
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Prosedur .....	57
Tabel 4. 14 Uji Skala Likert Kejelasan Prosedur .....	58
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Spesifikasi .....	59
Tabel 4. 16 Uji Skala Likert Kualitas Produk Spesifikasi.....	60
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Petugas .....	61
Tabel 4. 18 Uji Skala Likert Kompetensi Petugas .....	62
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan .....	63
Tabel 4. 20 Uji Skala Likert Penanganan Pengaduan .....	64
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Bantuan Sosial .....	66
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Terhadap Akurasi Data .....	68
Tabel 4. 23 Uji Skala Likert Pernyataan Akurasi Data .....	69
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Sasaran .....	70

Tabel 4. 25 Uji Skala Likert Pernyataan Ketepatan Sasaran.....	71
Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu .....	72
Tabel 4. 27 Uji Skala Likert Pernyataan Ketepatan Waktu.....	73
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan SOP.....	74
Tabel 4. 29 Uji Skala Likert Pernyataan Ketersediaan SOP .....	76
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap Transparansi Informasi.....	77
Tabel 4. 31 Uji Skala Likert Pernyataan Transparansi Data .....	78
Tabel 4. 32 Uji Validitas.....	80
Tabel 4. 33 Uji Reabilitas.....	81
Tabel 4. 34 Nilai Skor Kepuasan Per Unsur .....	82
Tabel 4. 35 Nilai Rata-Rata Kepuasan Per Unsur.....	83
Tabel 4. 36 Nilai Rata-Rata Tertimbang Kepuasan Per Unsur .....	84
Tabel 4. 37 Nilai Interval Konversi dan Bobot Kepuasan .....	86
Tabel 4. 38 Skor Rata-Rata Kepuasan.....	96

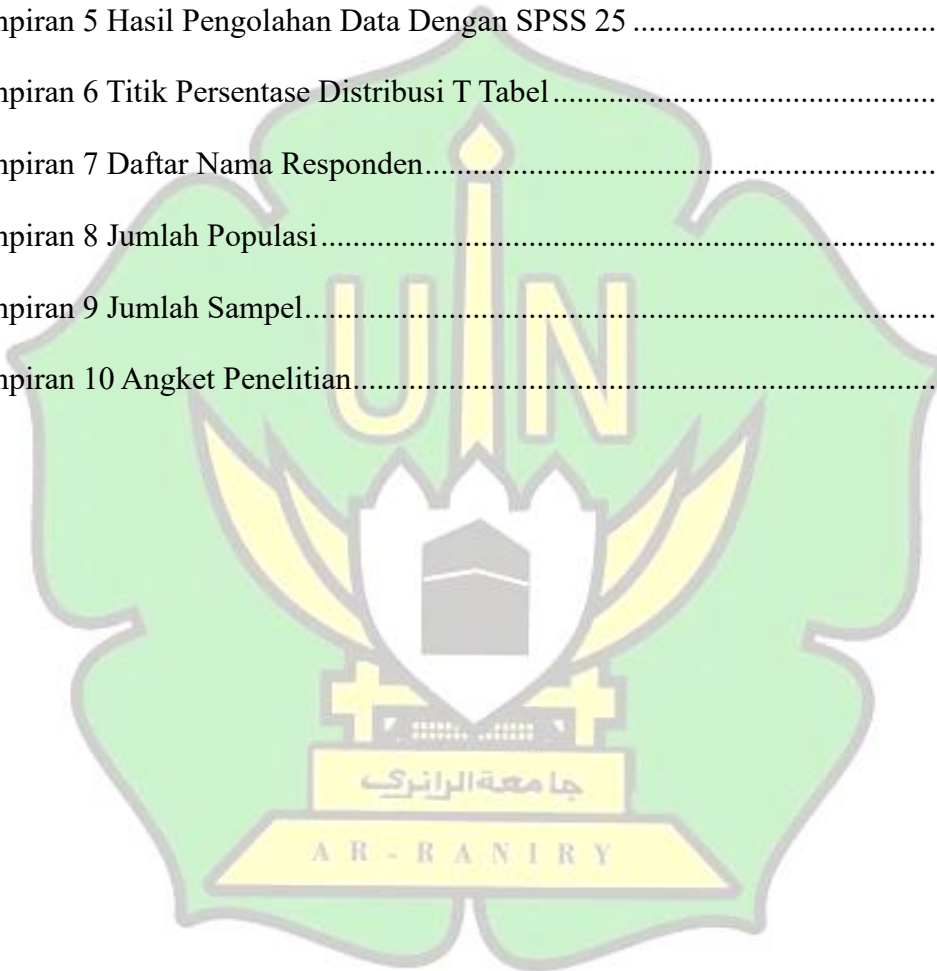


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya .....	42
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	46
Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	48
Gambar 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Gambar 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	50
Gambar 4. 7 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Gambar 4. 8 Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	53
Gambar 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Persyaratan .....	56
Gambar 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Prosedur .....	58
Gambar 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Spesifikasi .....	60
Gambar 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Petugas .....	62
Gambar 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan .....	64
Gambar 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Akurasi Data .....	68
Gambar 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Sasaran .....	71
Gambar 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu .....	73
Gambar 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan SOP .....	75
Gambar 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Transparansi Data .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan (SK) Skripsi .....	109
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian .....	111
Lampiran 4 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	112
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 25 .....	117
Lampiran 6 Titik Persentase Distribusi T Tabel.....	124
Lampiran 7 Daftar Nama Responden.....	128
Lampiran 8 Jumlah Populasi.....	131
Lampiran 9 Jumlah Sampel.....	132
Lampiran 10 Angket Penelitian.....	133



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi masyarakat, karena pada dasarnya setiap individu memerlukan bantuan atau dukungan dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan menjadi bagian utama yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi negara, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik mencerminkan bagaimana negara hadir untuk memenuhi hak-hak masyarakat melalui berbagai bentuk jasa dan fasilitas. Dalam hal ini, peran aparatur negara sangat menentukan, karena merekalah yang bertugas langsung dalam memberikan layanan yang adil, cepat, dan berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi cerminan dari kinerja dan kepedulian negara terhadap kesejahteraan warganya.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan dalam praktiknya masih sering menghadapi berbagai kekurangan, sehingga belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi ini terlihat dari adanya keluhan masyarakat yang kerap muncul. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima masyarakat masih perlu diperbaiki dan dapat memengaruhi penilaian publik terhadap kinerja aparatur pemerintah.

Secara umum, pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui aktivitas langsung dari orang lain. Menurut Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal

dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak merasa puas, sebaliknya jika pelanggan merasa puas dan kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas.<sup>1</sup>

Pemerintah sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam memberikan dan menjalankan pelayanan publik, perlu lebih tanggap dan cepat menyesuaikan diri terhadap berbagai perubahan yang terjadi di masyarakat. Responsivitas ini penting agar pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas dan daya saing dalam berbagai aspek pelayanan publik. Dengan begitu, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan yang tersedia tetap relevan, efisien, dan bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan wujud kepatuhan unit pelayanan informasi publik atas PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayan Instansi Pemerintahan. Dengan demikian, survey menggunakan berbagai indikator yang telah ditentukan pada PermenPANRB tersebut.<sup>2</sup> Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi bahan penelitian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

---

<sup>1</sup> Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta: Prenhalindo, 2000), hal 124

<sup>2</sup> Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, hal 6-7

Pemerintah Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara yang sebaik mungkin. Pelayanan tersebut ditujukan supaya lebih efektif, efisien, terbuka, mudah dipahami, cepat tanggap, serta mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi di masyarakat terutama bagi sekelompok masyarakat yang rentan dan berpenghasilan rendah. Salah satu bentuk nyata dari upaya ini adalah penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial di berbagai daerah.

Pelayanan yang dilakukan dengan penuh tanggungjawab, baik oleh petugas atau aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan, maupun oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Artinya, setiap pihak menjelankan perannya dengan serius dan sungguh-sungguh agar pelayanan yang diberikan benar-benar bermanfaat dan dirasakan oleh masyarakat langsung.

Dinas Sosial sebagai bagian dari pemerintahan memiliki tugas utama dalam mengatur dan mengelola berbagai urusan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Lembaga ini berproses di tingkat pemerintahan daerah maupun pusat yang sesuai dengan tingkatnya, dan memainkan peran penting dalam mendukung masyarakat yang memerlukan perhatian khusus seperti fakir miskin, lansia, penyandang disabilitas dan korban bencana. Salah satu bentuk nyata dari upaya ini adalah penyaluran bantuan sosial oleh Dinas Sosial diberbagai daerah, seperti program keluarga harapan (PKH), bantuan langsung tunai (BLT), bantuan penyandang disabilitas serta program Indonesia pintar (PIP).

Pemerintah Dinas Sosial di kabupaten Aceh Barat Daya harus memiliki tujuan untuk menampung seluruh aspirasi masyarakat di berbagai bidang demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai penyedia layanan publik Pemerintah Dinas Sosial tentunya bertanggungjawab untuk menyajikan pelayan yang optimal kepada masyarakat. Apabila dalam sebuah pemerintahan proses penerima bantuan sosial di lingkungan Dinas Sosial belum berjalan secara adil, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan dari masyarakat. Kondisi ini sering terjadi akibat data penerima bantuan yang tidak akurat dalam pelaksanaan penyaluran Bantuan Sosial, seperti proses pengecekan data calon penerima bantuan mengalami perubahan setelah adanya usulan dari tokoh masyarakat setempat agar beberapa keluarga tetap dimasukkan sebagai penerima bantuan, walaupun secara administrasi sudah tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan. Supaya bantuan yang diberikan tepat sasaran dan sesuai dengan prinsip keadilan maka, situasi ini harus segera diperbaiki.

Setelah peneliti melakukan observasi yang dilakukan pada bulan Maret 2025 di Dinas Sosial muncul masalah terkait pelayanan kepada masyarakat yang belum berjalan secara optimal, terutama dari segi kecepatan, ketetapan dan sikap petugas. Selain itu, prosedur pemberian bantuan sosial terkadang belum mengikuti prosedur yang berlaku, seperti dalam pendataan penerima bantuan yang kurang akurat atau proses penyaluran yang tidak sesuai dengan ketentuan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan dan mekanisme bantuan masih memerlukan perbaikan supaya lebih transparan, adil dan tepat sasaran.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintahan Dinas Sosial di Kabupaten Aceh Barat Daya tersebut dan melakukan penelitian dengan judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh terhadap Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat identifikasi masalah sebagai penjelasan semua masalah. Adapun identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial pada Dinas Sosial belum diketahui secara pasti melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Pendataan penerima bantuan sosial masih dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi masyarakat di lapangan.
3. Informasi penyaluran bantuan sosial belum dirasakan terbuka dan merata oleh seluruh penerima bantuan sosial

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya, diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.”

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. untuk mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat kecamatan terhadap kinerja Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya, diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat”.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintahan Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya yang diharapkan :

1. Segi Praktis:
  - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar atau masukan bagi Dinas Sosial dalam menetapkan kebijakan dan Langkah lanjutan untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka dengan berpedoman pada hasil survey kepuasan masyarakat Kecamatan Susoh terhadap Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.
  - b. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman baru.
2. Segi Teoritis:
  - a. Penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan dalam bidang ilmu yang berkaitan dengan kinerja pemerintahan Dinas Sosial.

- b. Penelitian ini menjadi salah satu kontribusi dalam dunia akademik untuk memperkaya pengetahuan tentang kinerja Pemerintahan Dinas Sosial serta manfaat penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- c. Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan menjadi referensi bagi peneliti lain di masa mendatang

### 3. Penjelasan Istilah

Supaya pembaca tidak mengalami kesulitan dalam memahami isi penelitian, maka peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dan kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).<sup>3</sup> Hasil dari indeks kepuasan merupakan representasi dan skala yang meliputi berbagai dimensi, indikator, item, dan atribut. Indeks kepuasan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh unit penyelenggara publik.

#### 2. Kepuasan masyarakat

Kepuasan Masyarakat (KM) merupakan hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang disediakan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.<sup>4</sup> Menurut Nasutian (2001:45), “kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan Dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan

---

<sup>3</sup> Peraturan Menteri.... Nomor 14 Tahun 2017, Hal.10

<sup>4</sup> *Ibid.* Hal. 10

pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>5</sup> Ini menunjukkan bahwa kepuasan adalah hasil dari persepsi terhadap kinerja dan harapan yang dimiliki. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas, dan sebaliknya jika harapan terpenuhi maka, pelanggan akan merasa puas.

### 3. Pemerintahan Dinas Sosial

Peraturan Presiden (Perpres) No. 63 Tahun 2017 mengatur penyaluran Bantuan Sosial (Bansos) secara Non Tunai, menjadi landasan hukum bagi Dinas Sosial dan pemerintah terkait untuk menyalurkan bansos secara efisien melalui sistem Non Tunai menggunakan instrument seperti Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) atau kartu sejenis, dengan mekanisme penyaluran melalui Bank Penyalur (Bank Milik Negara), pendampingan, serta koordinasi, pemantauan dan evaluasi oleh berbagai kementerian dan pemerintah daerah untuk memastikan bantuan tepat sasaran dan tepat waktu.<sup>6</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, membahas tentang pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya dan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Focus utama dalam penelitian ini adalah pada indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Sosial di Kabupaten Aceh Barat Daya, sehingga dalam penulisan ini, tidak ada kesamaan, karena tujuan dan Lokasi atau objek penelitian berbeda dan mengarah pada tempat yang belum pernah diteliti sebelumnya serta memiliki sudut pandang yang berbeda.

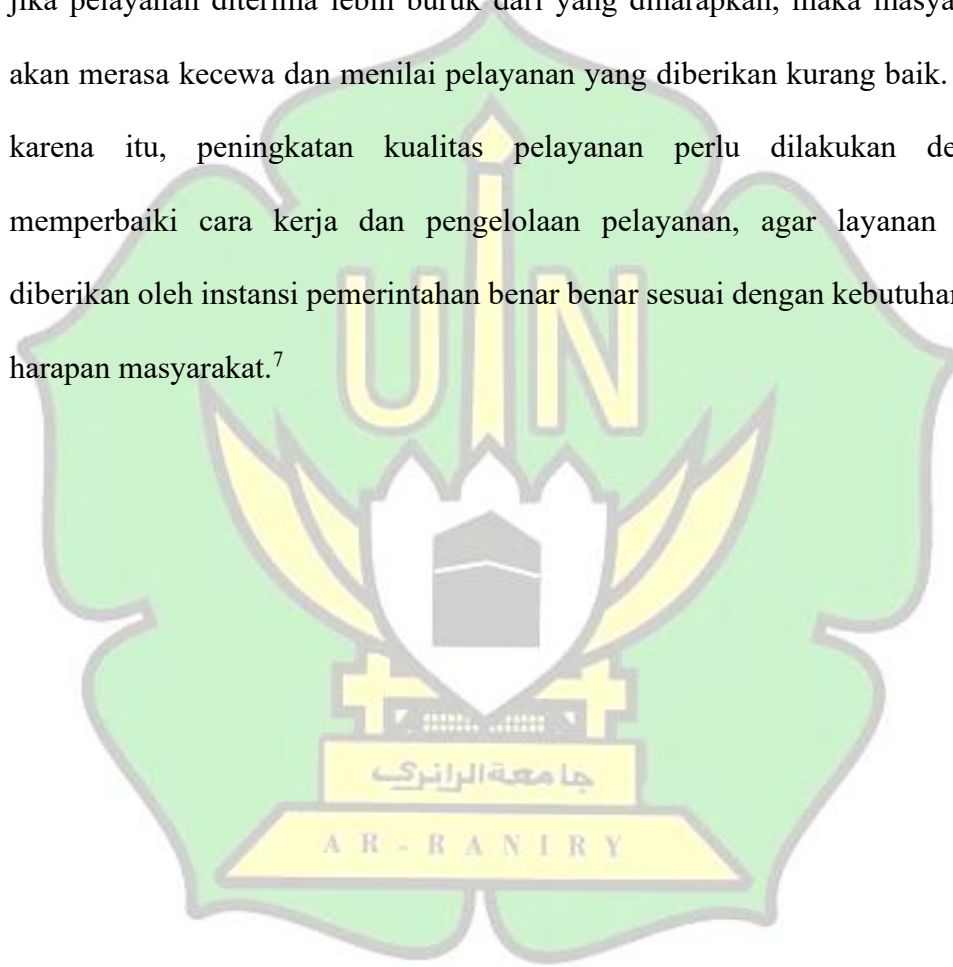
---

<sup>5</sup> Nasution, M. N 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.

<sup>6</sup> Undang undang Republik Indonesia No. 63 Tahun 2017 tentang penyaluran bantuan sosial (Bansos) secara Non Tunai.

#### 4. Pelayanan Bantuan Sosial (Bansos)

Kualitas pelayanan pada dasarnya menggambarkan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Pelayanan dikatakan baik apabila yang diberikan sesuai atau mendekati harapan masyarakat. Sebaliknya, jika pelayanan diterima lebih buruk dari yang diharapkan, maka masyarakat akan merasa kecewa dan menilai pelayanan yang diberikan kurang baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan memperbaiki cara kerja dan pengelolaan pelayanan, agar layanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan benar benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.<sup>7</sup>



---

<sup>7</sup> Hartono, Y. (2020). Analisis Program Bantuan Sosial (Survey Pemetaan Tingkat Kepuasan Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Surakarta). *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*, 2(2), 96-103.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan yang pertama kali dilakukan di Kecamatan Susoh, Kabupaten Aceh Barat Daya, dengan fokus pada indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Sosial, dan belum pernah diteliti oleh pihak lain sebelumnya.

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan studi ini antara lain:

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Nama Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH <sup>8</sup>	Heri Gusman (2019)	kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diteliti secara umum berda pada kategori baik. Masyarakat menilai prosedur pelayanan cukup jelas. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa	Penelitian ini focus terhadap indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bansos dengan menggunakan indikator indeks kepuasa masyarakat sesuai dengan ketentuan resmi.

<sup>8</sup> Heri Agusman, *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD UIN Ar-Raniry Banda Aceh* (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)

				<p>kekurangan, terutama pada kejelasan informasi dan ketetapan waktu pelayanan dalam kondisi tertentu, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan masyarakat dan diperlukan Upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan.</p>	
2	<p>Analisis kepuasan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap program keluarga harapan (PKH) di Kecamatan Johan</p>	<p>Ika Yusliani (2019)</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Berdasarkan hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan program keluarga harapan (PKH) menunjukkan bahwa masyarakat menilai sikap petugas yang sudah ramah dan</p>	<p>Penelitian ini focus pada penilaian kinerja Dinas Sosial secara keseluruhan melalui Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial.</p>

	Pahlawan Aceh Barat <sup>9</sup>			<p>pelayanan tidak dipungut biaya, namun masih terdapat kekurangan pada aspek administrasi dan fasilitas pendukung supaya kepuasan masyarakat dapat lebih maksimal.</p>	
3	<p>Kualitas Penyaluran Bantaun Sosial program keluarga harapan (PKH) berbasis elektronik di kecamatan Bukit Kabupaten Kepulauan Selayar.<sup>10</sup></p>	<p>Andi Sri Nurjannah (2019)</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Penelitian ini focus pada PKH yang berbasis elektronik di Kecamatan Bukit, namun masih perlu peningkatan literasi digital dan infrastruktur pendukung agar pelaksanaannya lebih optimal.</p>	<p>Focus pada masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan bansos yang disalurkan oleh Dinas Sosial.</p>

<sup>9</sup> Ika Yusliana, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Kuta Alam Kota Banda Aceh* (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)

<sup>10</sup> Andi Sri Nurjannah, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Syiah Kuala Kota Banda Aceh* (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)

## B. Teori yang Digunakan

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kata Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa latin *satis* yang berarti cukup atau memadai, dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat.<sup>11</sup> Dalam konteks layanan, Kepuasan konsumen merupakan kondisi yang dicontohkan oleh individu yang terlibat. Dalam konsumsi Ketika mereka memiliki pemahaman tentang kebutuhan dan aspirasi yang mendasari konsumen, selaras dengan apa yang diantisipasi dan direalisasikan secara efektif.

Menurut Kotler kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi<sup>12</sup>

Nisa, DKK mendefinisikan indeks kepuasan masyarakat merupakan indikator yang penting dalam mengevaluasi efektivitas dan kinerja Lembaga dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu faktor utama yang dapat

---

<sup>11</sup> Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. *Jurnal manajemen*, 13(1), 55-62.

<sup>12</sup> Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga. Lovelock.

mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat adalah kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas tersebut.<sup>13</sup>

Apriansyah, mendefinisikan indeks kepuasan masyarakat adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh masyarakat dan apa yang sesungguhnya ditawarkan oleh pemerintahan.<sup>14</sup>

Dengan demikian, indeks kepuasan masyarakat merupakan alat ukur yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat tidak hanya menunjukkan Tingkat kepuasan masyarakat saja, tetapi juga menjadi cerminan keberhasilan atau kelemahan penyelenggara pelayanan public. Indeks kepuasan masyarakat juga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan supaya pelaksanaan tugas pemerintahan, khususnya dalam pelayanan bantuan sosial dapat berjalan lebih efektif, adil dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Prinsip dasar yang mendukung pentingnya menilai kepuasan pelanggan adalah “Doing best what matters most to customers” (melakukan sebaik mungkin hal-hal yang penting bagi pelanggan). Untuk memastikan kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen, ada indikator kepuasan konsumen yang digambarkan di 4 (empat) dimensi kualitas layanan berdasarkan umpan balik konsumen mencakup beberapa sub-dimensi sebagai berikut:<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Nisa, L. S., Maliani, M., Fitriyanti, S., & Siska, D. (2020). Kajian indeks kepuasan masyarakat terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai. *Jurnal Kebijakan Pembangun*, 15(1), 51-62.

<sup>14</sup> Kati, O. (2025). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PMPTSP KABUPATEN TORAJA UTARA TAHUN 2024. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 9(1).

<sup>15</sup> Parasuraman, A. Z. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64 No, 1. Pp. 12-40.

1. *Reliability*/ keandalan (kapasitas dan keandalan untuk memberikan layanan yang konsisten) dimensi berkaitan dengan komitmen untuk memenuhi kewajiban seperti diantisipasi, pengelolaan keluhan konsumen, pelaksanaan layanan dengan presisi, penyediaan layanan tepat waktu sebagaimana dijamin, Bersama dengan persyaratan untuk mendokumentasikan perbedaan.
2. *Responsiveness*/ daya tanggap kapasitas untuk membantu dan memberikan layanan secara tepat waktu dan sesuai, disamping respons yang selaras terhadap preferensi konsumen sangat penting. Dimensi responsivitas meliputi: komunikasi petugas kepada konsumen mengenai layanan yang diberikan, pelaksanaan layanan yang bijaksana, kesiapan petugas untuk memberikan dukungan kepada konsumen, dan komitmen petugas yang tidak tergoyahkan untuk menanggapi permintaan konsumen tanpa indikasi sibuk.
3. *Assurance* kapasitas, keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh personel dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen. Dimensi jaminan berkaitan dengan sikap perwakilan yang menjaga ketenangan dan kepercayaan pada konsumen, sehingga meningkatkan persepsi konsumen tentang keamanan, serta mencerminkan Kemahiran perwakilan (ilmiah) dalam menangani pertanyaan konsumen.
4. *Empathy* sikap karyawan terhadap konsumen ditandai dengan keseimbangan ketegasan dan perhatian. Dimensi empati meliputi: perhatian yang dipersonalisasi kepada konsumen, ketepatan layanan

yang diberikan kepada semua konsumen, pembentukan personel yang ditunjuk untuk fokus secara khusus pada kebutuhan konsumen layanan yang sangat beresonansi dengan nilai-nilai inti konsumen, dan personel yang memiliki pemahaman komprehensif tentang persyaratan unit klien mereka.

Indeks Kepuasan Publik merupakan repositori data dan informasi yang komprehensif yang berkaitan dengan Tingkat kepuasan masyarakat, yang berasal dari hasil penelitian kuantitatif dan analisis kualitatif persepsi publik mengenai layanan publik, yang dicapai melalui evaluasi komparatif harapan dan persyaratan. Tujuan dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk meningkatkan kemandirian operasional unit layanan ditingkat makro, berfungsi sebagai sumber dasar untuk perumusan kebijakan yang bertujuan untuk peningkatan progresif kualitas layanan publik dimasa depan.

Penilaian kepuasan merupakan komponen penting dalam kerangka procedural, mencakup evaluasi pekerjaan dimana tujuan utamanya adalah untuk memberikan layanan yang unggul, lebih efisien, dan lebih efektif, yang disesuaikan untuk selaras dengan kebutuhan spesifik masyarakat.

Suatu layanan dapat dianggap berhasil ketika masyarakat menerima layanan yang sesuai dengan minat mereka. Dalam kasus seperti itu, dapat dianggap sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program lembaga layanan publik.

Unsur-unsur yang termaksud kedalam penelitian pada SK Mini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur tersebut meliputi:<sup>16</sup>

- a. Persyaratan, adalah syarat yang sangat penting yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis layanan, baik dari segi persyaratan teknis maupun administrasi.
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur. Prosedur merupakan Langkah-langkah pelayanan yang telah ditetapkan untuk dipatuhi oleh petugas dan masyarakat, termaksud cara menyampaikan serta menangani pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian merujuk pada lama durasi yang dibutuhkan untuk menuntaskan seluruh tahapan pelayanan untuk setiap jenis layanan yang diberikan.
- d. Biaya/tarif, biasanya atau tarif adalah sejumlah uang yang dibayarkan dalam proses pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan besarnya telah disetujui oleh pihak-pihak yang terkait.
- e. Produk spesifikasi jenis layanan, produk atau bentuk pelayanan adalah keluaran layanan yang diberikan kepada masyarakat dan diterima sesuai aturan serta standar yang sudah ditentukan.

---

<sup>16</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kupuasa Masyarakat.

- f. Kompetensi pelaksana, kompetensi pelaksana mencakup kemampuan yang perlu dimiliki petugas, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam menjalankan tugas.
- g. Perilaku pelaksana, menggambarkan bagaimana petugas bersikap saat memberikan layanan kepada masyarakat.
- h. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan merupakan cara kerja yang digunakan untuk menerima laporan masyarakat dan menindaklanjutinya sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- i. Sara dan prasarana, sarana mencakup berbagai alat atau benda yang digunakan untuk membantu mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, prasarana adalah fasilitas dasar yang menjadi penopang utama supaya suatu kegiatan, pekerjaan, atau proses dapat berjalan dengan baik.

#### 1. Tujuan Dan Sasaran

- a. Aturan tersebut ditetapkan untuk mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan serta memperbaiki mutu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.
- b. Tujuan utamanya adalah mendorong keterlibatan masyarakat dalam menilai kinerja layanan, mendorong penyelenggara untuk meningkatkan mutu layanan publik, menumbuhkan inovasi dalam proses pelayanan, serta mengetahui kecenderungan Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

## 2. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

- a. Dapat diketahui apa saja kekurangan atau kelemahan dari setiap unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik dari waktu ke waktu.
- c. Menjadi dasar untuk menentukan kebijakan serta Langkah perbaikan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat.
- d. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan terhadap kinerja pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.
- e. Mendorong adanya persaingan yang sehat antar unit pelayanan pemerintahan, baik pusat maupun daerah, agar terus meningkat kualitas pelayanan.
- f. Masyarakat dapat melihat Gambaran yang jelas tentang bagaimana kinerja unit pelayanan.<sup>17</sup>

## 2. Pelayanan Bansos

Pelayanan berasal dari kata “layani” yaitu memberikan bantuan atau menyediakan apa yang dibutuhkan seseorang supaya mendapatkan hasil yang

---

<sup>17</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Perdomen Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.

memuaskan. Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang pasti memerlukan bantuan pelayanan tersebut.<sup>18</sup>

Menurut Moenir, Has, pelayanan adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan tujuan memberikan kemudahan dan kepuasan kepada orang lain guna untuk membantu orang memperoleh apa yang mereka perlukan.<sup>19</sup>

Suharto mendefinisikan, pelayanan adalah bentuk bantuan atau program yang dibuat untuk menolong seseorang atau sekelompok orang yang sedang mengalami kesulitan hidup. Bantuan diberikan agar mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar, seperti pangan, sandang, Kesehatan dan Pendidikan. Melalui pelayanan sosial, pemerintah terkait berupaya membantu masyarakat supaya kondisi hidup mereka menjadi lebih baik dan meningkatkan kesejahteraannya secara bertahap.<sup>20</sup>

Allah SWT berfirman dalam qur'an surat Al-Maidah : 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

"...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya." (QS. Al-Ma'idah: 2)

Jadi, dapat dipahami pelayanan bantuan sosial merupakan kegiatan yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan, baik melalui kemudahan pelayanan maupun pemberian

<sup>18</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring, pengertian kata "layani".

<sup>19</sup> Moenir, Has, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta:Bumi Aksara, Edisi V), Hal 64 22

<sup>20</sup> Rahayu, P. (2020). *Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan Dalam Penanganan Masalah Sosial di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).

bantuan sosial. Pelayanan sosial yang baik tidak hanya menilai dari jumlah bantuan yang diberikan, tetapi juga sari cara pelayanan tersebut dilaksanakan, sehingga benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Menilai kualitas pelayanan publik bukan pekerjaan yang sederhana, terutama Ketika pelayanan yang diberikan berbentuk jasa atau administrasi. Meskipun demikian, pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik menjadi perhatian penting dibanyak negara demokrasi, termaksud Indonesia. Pelayanan publik sering dijadikan ukuran apakah suatu negara dinilai berhasil atau tidak dalam menjalankan fungsinya. Oleh karena itu, untuk menilai kualitas pelayanan publik, peneliti biasanya menjelaskan terlebih dahulu bagaimana para ahli mendefinisikan kualitas pelayanan tersebut. Menurut Brady dan Conin menjelaskan bahwa, “kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai silisih antara layanan yang benar-benar diterima dengan layanan yang seharusnya diharapkan oleh masyarakat.”<sup>21</sup> Strategi Pelayanan bisa memberikan pelayanan yang membuat masyarakat merasa puas, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan yaitu:

#### 1. Visi dan misi

Visi pelayanan adalah bentuk komitmen dari seluruh manajemen terhadap kualitas layanan yang ingin diwujudkan. Visi bersifat umum dan menggambarkan arah jangka Panjang. Visi kemudian diperluas menjadi misi yang lebih operasional dan mudah dijalankan. Baik visi

---

<sup>21</sup> Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990|983

maupun misi disusun berdasarkan perkembangan kebutuhan masyarakat serta perubahan kondisi lingkungan.

## 2. Tujuan dan sasaran pelayanan

Meskipun misi lebih operasional dibandingkan misi, pencapaiannya tetap membutuhkan Langkah-langkah yang jelas, dengan demikian, dalam jangka menengah, misi dijabarkan menjadi tujuan yang ingin dicapai. Setelah itu, tujuan tersebut dirinci lagi menjadi sasaran yang dapat diukur dan dapat dilaksanakan secara nyata.

## 3. Standar kualitas pelayanan dan ukuran keberhasilan

Standar pelayanan dibuat sebagai bentuk komitmen unit pelayanan kepada masyarakat. Standar ini bukan hanya mengatur hasil layanan, tetapi juga menetapkan cara kerja atau prosedur yang harus diikuti. Dengan adanya standar operasional yang jelas, maka setiap petugas bisa menjalankan tugasnya dengan benar dan konsisten.<sup>22</sup>

Standar-standar pelayanan memiliki beberapa kegunaan, seperti:

1. Membantu dan menilai kinerja layanan yang sesuai dengan sasaran yang sudah ditetapkan.
2. Menjadi sarana komunikasi yang baik antara masyarakat dan pihak yang menjadi penyedia layanan.
3. Memberi arah yang jelas.

---

<sup>22</sup> Batinggi dan Babu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), Hal 55

4. Menyediakan informasi tentang tanggungjawab layanan yang harus dipertanggungjawabkan.
5. Serta menjadi dasar dalam pengambilan Keputusan.

Proses penetapan standar dilakukan melalui beberapa Langkah, yaitu:

1. Membantu memahami dengan jelas jenis layanan yang diberikan
2. Berkonsultasi dengan masyarakat, pegawai dan pihak yang terkait
3. Menetapkan standar yang digunakan
4. Menyusun laporan kinerja
5. Melibatkan seluruh unsur dalam unit pelayanan
6. Dan menyampaikan standar tersebut kepada semua pihak.<sup>23</sup>

Bansos merupakan salah satu program pemerintah yang pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang penyaluran belanja Bantuan sosial. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa bantuan sosial adalah bantuan yang diberikan dalam bentuk uang, barang, atau jasa kepada individu, keluarga, maupun kelompok masyarakat yang tergolong miskin, tidak mampu, atau berada dalam kondisi rentan terhadap risiko sosial.<sup>24</sup>

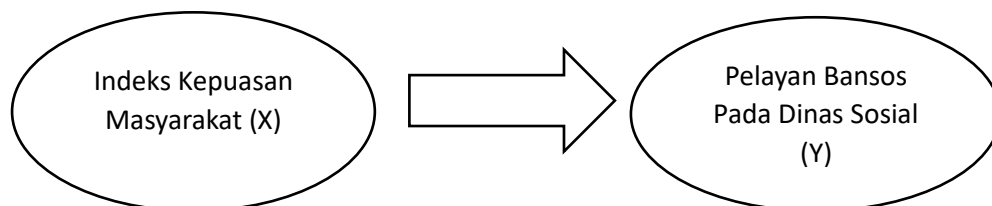
### C. Kerangka Berfikir

#### Gambar 2. 1

#### Kerangka Berpikir

<sup>23</sup> *Ibid*, hal.56

<sup>24</sup> Salsabila, N., Muna, N., Pradana, V. H., & Nurcahya, W. F. (2024). Analisis efektivitas bantuan sosial (bansos) dalam mengatasi kemiskinan di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 1-13.



#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan awal terhadap masalah yang ingin diteliti dan disusun dalam bentuk pernyataan. Dugaan ini disebut sementara karena kebenarannya masih berdasarkan teori dan hasil kajian Pustaka, serta belum dibuktikan secara langsung melalui penelitian. Oleh karena itu, hipotesis perlu diuji berdasarkan data yang diperoleh di lapangan untuk memastikan apakah dugaan tersebut benar atau tidak.

Dalam penelitian ilmiah, hipotesis berfungsi sebagai perkiraan yang paling masuk akal karena disusun berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, bukan sekedar pendapat pribadi. Hipotesis membantu peneliti dalam menentukan arah penelitian serta menjadi pedoman dalam mencari jawaban atas permasalahan yang diteliti. Hasil pengolahan dan analisis data nantinya akan menunjukkan apakah hipotesis dapat diterima atau harus ditolak.

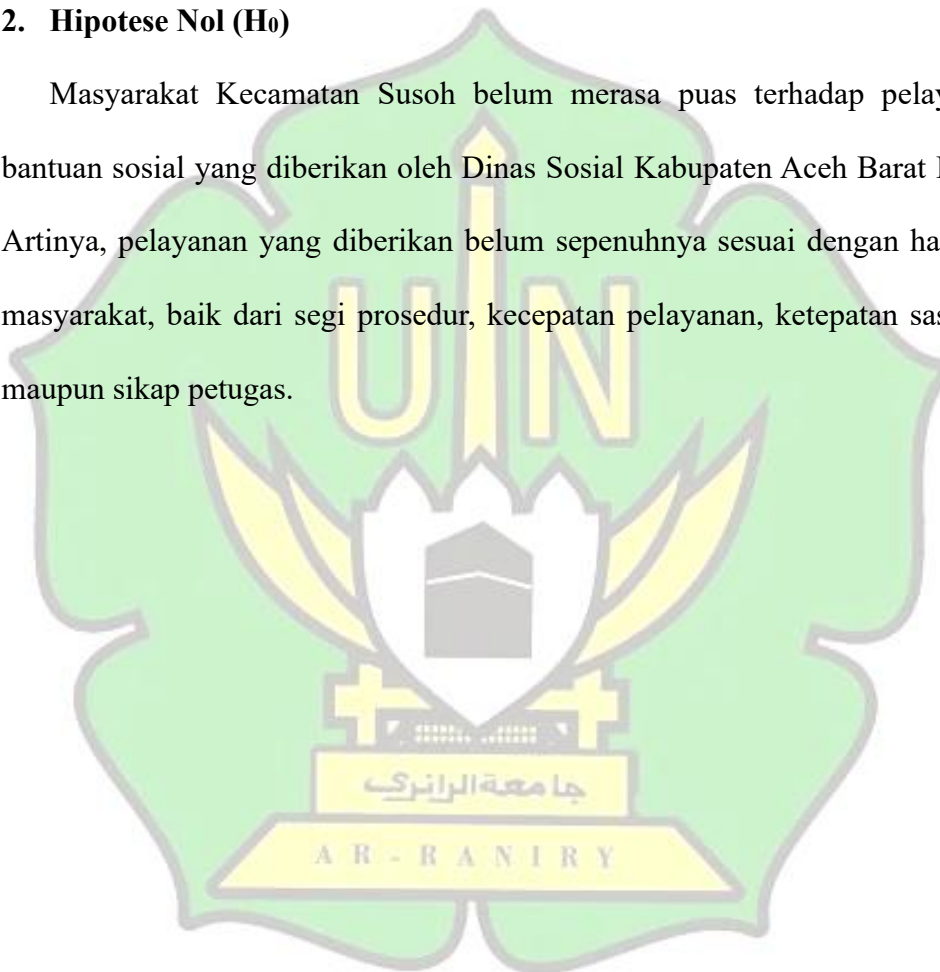
Secara teknis, hipotesis merupakan pernyataan yang menggambarkan kondisi atau karakteristik suatu kelompok masyarakat yang kebenarannya diuji melalui data yang diperoleh dari sampel penelitian. Dalam analisis statistic, hipotesis dipahami sebagai pernyataan mengenai suatu nilai atau kondisi tertentu yang diuji dengan metode statistic. Selain itu, hipotesis juga mencerminkan

##### **1. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ )**

Masyarakat kecamatan Susoh merasa puas terhadap Pelayanan Bantuan Sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya. Artinya, pelayanan bantuan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat dan memenuhi unsur-unsur pelayanan publik yang baik sebagaimana diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat.

## 2. Hipotese Nol ( $H_0$ )

Masyarakat Kecamatan Susoh belum merasa puas terhadap pelayanan bantuan sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya. Artinya, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat, baik dari segi prosedur, kecepatan pelayanan, ketepatan sasaran, maupun sikap petugas.



**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**A. Definisi Oprasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional berfungsi sebagai penggambaran cara variable dikonseptualisasikan dalam penelitian, memfasilitasi perolehan istilah tertentu sementara secara bersamaan membantasi ruang lingkup interpretasi untuk mengurangi potensi pemahaman alternatif.

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

NO	Variable	Definisi operasional	Indikator	Ukuran	Skala	Item pertanyaan
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (X)</b>						
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat	indeks kepuasan masyarakat merupakan indikator yang penting dalam mengevaluasi efektivitas dan kinerja Lembaga dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat adalah kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas tersebut. (Nisa, DKK)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan Persyaratan</li> <li>2. Kejelasan Prosedur</li> <li>3. Kualitas Produk Spesifikasi</li> <li>4. Kompetensi Petugas</li> <li>5. Penanganan Pengaduan</li> </ol>	1-5	Interval	A1-A5

Pelayanan bansos pada Dinas Sosial (Y)						
2.	Pelayanan bansos pada Dinas Sosial	pelayanan adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan tujuan memberikan kemudahan dan kepuasan kepada orang lain guna untuk membantu orang memperoleh apa yang mereka perlukan. (Moenir, Has. 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akurasi pendataan (DTKS)</li> <li>2. Ketetapan sasaran</li> <li>3. Ketepatan waktu</li> <li>4. Ketersediaan SOP</li> <li>5. Transparansi informasi</li> </ol>	1-5	Interval	B1-B5

## B. Pendekatan Dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada penggunaan data yang dapat diukur dalam bentuk angka, kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan Teknik statistic untuk menarik sebuah Kesimpulan.

### 1. Pendekatan Penelitian

Menurut sugiyono yang menyatakan bahwa penelitian kuantitatif yang berfokus pada data yang numerik dan analisis statistic sebagai dasar pengambilan Keputusan.<sup>25</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat secara objektif melalui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitataif, dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2008), hal.13

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Survey ini digunakan untuk memperoleh Gambaran nyata mengenai persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial.

Pendekatan kuantitatif dengan metode survey memungkinkan penelitian ini menghasilkan data yang jelas, terukur dan dapat dijadikan dasar evaluasi kinerja pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.

### C. Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Susoh, Kabupaten Aceh Barat Daya, yang pernah menerima pelayanan bantuan Sosial dari Dinas Sosial. Masyarakat tersebut dipilih sebagai subjek penelitian karena mereka merasa secara langsung berinteraksi dengan pelayanan Bantuan Sosial, sehingga mampu memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang dialami.

Subjek penelitian mencakup individu tau kepala keluarga yang terdaftar sebagai penerima Bantuan Sosial dan telah melalui proses pelayanan, baik pada tahap pendataan, pengajuan, maupun penyaluran batuan. Dengan melibatkan masyarakat penerima Bantuan Sosial sebagai subjek penelitian, data yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan Tingkat kepuasan masyarakat

secara nyata terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.

## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menjadi bagian yang sangat penting dalam suatu penelitian karena tidak semua anggota populasi dapat diteliti secara keseluruhan. Menurut Sugiyono, "sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri yang sama dengan keseluruhan populasi".<sup>26</sup> Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan sampel sebagai wakil dari populasi agar tujuan penelitian dapat tercapai secara efektif dan hasil yang diperoleh tetap menggunakan kondisi yang sebenarnya.

Untuk mengetahui jumlah sampel yang diperlukan sebagai responden dalam penelitian ini, penentuannya dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Ukuran Populasi

$e^2$  = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahpahaman pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

---

<sup>26</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D..., hal. 118

Jumlah desa di Kecamatan Susoh terdiri dari 29 desa. Namun, dalam penelitian ini penulis hanya mengambil 10 desa sebagai sampel penelitian, yaitu desa Kedai Susoh, Panjang Baru, Kedai Palak Kerambil, Ladang, Padang Panjang, Rubek Meupayong, Cot Mancang, Lampoh Drien, Meunasah dan Blang Dalam. Jumlah keseluruhan Masyarakat pada 10 Desa sebanyak 7.409 orang.

Dalam penelitian ini penulis menentukan populasi (N) dari Masyarakat yang berjumlah 7.409 orang. Dari persentase toleransi ketidakakuratan akibat kesalahan pengampilan sampel yang dikehendaki  $e^2$  sebesar 0,0098 atau 9,9%. Berdasarkan rumus solvin tersebut, maka diperoleh besar sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{7.409}{1 + 7.409 (9,9\%)^2}$$

$$n = \frac{7.409}{1 + 7.409 (0,0098)}$$

$$n = \frac{7.409}{1 + 72.60}$$

$$n = \frac{7.409}{73.6082}$$

$$n = 100$$

Maka jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode

*simple random sampling*. Setiap masyarakat dari 10 (Sepuluh) desa memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data Dan Analisis Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian sehingga metode pengumpulan data yang diterapkan disesuaikan dengan jenis data yang dibutuhkan supaya hasil penelitian dapat diperoleh secara tepat dan akurat.

##### **1. Mengumpulkan Data Primer**

###### **a. Observasi**

Observasi adalah mengamati secara langsung kondisi dan proses pelayanan yang berlangsung di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya. Melalui observasi, peneliti dapat melihat bagaimana sikap petugas, prosedur pelayanan, serta situasi yang dihadapi masyarakat saat menerima layanan bantuan sosial. Teknik ini membuat peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai keadaan di lapangan tanpa bergantung sepenuhnya pada pendapat responden.

###### **b. Angket**

Angket adalah alat utama dalam sebuah pengumpulan data kuantitatif. Angket disebarakan kepada masyarakat Kecamatan Susoh yang menjadi responden penelitian. Pertanyaan dalam angket disusun berdasarkan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Melalui

angket ini, peneliti memperoleh data yang berupa penilaian dan pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data yang diperoleh dari observasi dan angket. Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung seperti, data jumlah penerima bantuan sosial, profil instansi, struktur organisasi, serta arsip atau laporan yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Sosial. Data dokumen membantu memperkuat hasil penelitian agar lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh langsung dari responden, tetapi berasal dari sumber yang sudah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya, seperti data penerimaan bantuan sosial,

**E. Instrument Penelitian**

Instrument penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pedoman Observasi Dan Dokumentasi

Pedoman dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa dokumen atau arsip yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan antara lain data jumlah penerima bantuan sosial, laporan kegiatan, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen lain yang relevan. Data dokumentasi berfungsi sebagai bukti pendukung atas data yang diperoleh dari observasi dan angket.

**Tabel 3. 2**  
**Pedoman Observasi dan Dokumentasi**

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan	Sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan oleh Pemerintah Dinas Sosial dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat.
2	Ketetapan waktu pelayanan	Berapa lama proses pelayanan dan ketetapan penyaluran Bantuan Sosial (bansos).
3	Prosedur pelayanan bansos	Kejelasan alur pelayanan, kesesuaian prosedur dengan alur yang berlaku.
4	Laporan penyaluran bansos	Penyaluran laporan realisasi dan distribusi bantuan sosial.
5	Dokumentasi	Visi, misi, struktur organisasi, foto dan tugas pokok pemerintahan Dinas Sosial

## 2. Angket

Kuesioner merupakan salah satu cara pengumpulan data yang efektif apabila peneliti telah mengetahui dengan jelas apa yang ingin diukur dan informasi apa yang dibutuhkan dari responden. Kuesioner dapat disusun dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan dan dapat dibagi secara langsung kepada responden maupun melalui media lain seperti internet.<sup>27</sup>

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang setiap pertanyaan atau pernyataannya telah dilengkapi dengan pilihan jawaban. Dengan demikian, responden hanya perlu memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengalaman mereka.<sup>28</sup> Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial.<sup>29</sup> Melalui skala likert, variabel penelitian diuraikan ke dalam beberapa indikator yang kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan butir-butir pertanyaan atau pernyataan penelitian.<sup>30</sup>

Pada angket penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh Terhadap Pelayanan Bansos di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya, diberikan Alternative jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (SK), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

---

<sup>27</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, (Bandung, Alfabeta : 2017), hal. 162.

<sup>28</sup> Daryanto, Evaluasi Pendidikan, Cet, 7 (Jakarta : Rineka Cipta 2012), hal. 141

<sup>29</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, hal. 134

<sup>30</sup> Sugiyono, Metode Penelitian..., hal. 107

**Tabel 3. 3**  
**Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pilihan jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang setuju (KS)	3	3
Tidak setuju (TS)	2	4
Sangat tidak setuju (STS)	1	5

#### **F. Uji Coba Instrumen**

Uji coba instrument penelitian dilakukan pada masyarakat kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, karena memiliki karakteristik yang sama dengan subjek penelitian. Uji coba ini bertujuan untuk mengetahui apakah angket yang disusun sudah layak dan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian, khususnya untuk memastikan kevalitan pernyataan yang diajukan.

##### **1. Uji Validasi**

Uji validasi digunakan untuk memastikan bahwa instrument penelitian benar-benar mengukur hal yang ingin diteliti sesuai dengan variable penelitian. Suatu alat ukur dikatan valid apabila pertanyaan atau pernyataan didalamnya mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Dengan kata lain, uji validasi bertujuan untuk mengetahui Tingkat ketepatan instrument dalam mengukur variable yang diteliti.

Hasil uji validasi diperoleh melalui perhitungan nilai korelasi, yang menunjukkan sejauh mana setiap item pertanyaan dinyatakan layak digunakan atau tidak. Dalam penelitian ini, peng ujivalidasi dilakukan dengan batuan

program SPSS serta pengujian juga akan dilakukan secara manual. Berikut rumus yang digunakan adalah :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : koefisien korelasi antara variable X dan Y

X : Nilai masing-masing item

Y : Nilai total

$\sum XY$  : Jumlah perkalian antara variable X dan Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat variable X

N : Jumlah responden<sup>31</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Instrumen yang reliabel maupun menghasilkan data yang tetap atau konsisten apabila digunakan dalam kondisi yang sama. Oleh karena itu, reliabilitas tidak hanya dilihat dari bentuk instrumennya, tetapi juga dari kestabilan hasil pengukuran yang operasional.<sup>32</sup>

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran akan tetap sama atau relative serupa apabila instrumen digunakan lebih dari satu kali.

<sup>31</sup> Riduwan, Pengantar Statistik untuk penelitian, (Bandung : Alfabeta 2017), hal. 80

<sup>32</sup> Suharsani Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2013), hal 221-222

Dengan demikian, reliabilitas menggambarkan Tingkat keandalan instrument dalam mengukur fenomena yang sama secara langsung, sehingga data yang dihasilkan dapat dianggap konsisten.<sup>33</sup>

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 24 *for windows* serta perhitungan manual, dengan menerapkan rumus Alpha Cronbach untuk mengetahui Tingkat keandalan instrument penelitian :

$$r_1 = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2_t} \right)$$

Keterangan :

$r_i$  : reliabilitas instrument

K : banyaknya butir pertanyaan atau banyak soal

$\sum \sigma_i^2$  : jumlah varian butir pertanyaan

: variasi total<sup>34</sup>

## G. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Penilaian ini menggunakan Teknik pengolahan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan. Adapun Teknik analisis data dilakukan dengan

<sup>33</sup> Santoso S. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta : Elex Media Komputindo Granadia, 2000), hal 264.

<sup>34</sup> Suharmi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik...*, hal. 238

menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan. Pengolahan data penelitian yang dilakukan yaitu:

a. Editing

Editing merupakan proses pemberian kode pada data awalnya berbentuk jawaban tertulis atau pilihan kata, kemudian diubah menjadi bentuk angka agar mudah diolah. Pemberian kode dilakukan baik untuk pernyataan yang bersifat positif maupun negative. Sistem pengkodean yang digunakan disesuaikan dengan bentuk dan ketentuan yang terdapat dalam angket penelitian.

b. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul dan ditabulasi, data tersebut kemudian disusun dalam bentuk tabel yang berisi berbagai informasi, seperti jawaban pada masing-masing item diberikan skor agar data dapat diubah ke dalam bentuk angka, sehingga dapat diolah dan dianalisis menggunakan Teknik analisis yang telah ditentukan.

Uji coba instrument yang peneliti gunakan adalah kinerja pemerintah Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya, karena memiliki objek yang sama dengan objek penelitian. Gunanya ialah mengetahui valid atau tidaknya angka yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

2. Analisis IKM Dan Interpretasi

Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam penelitian ini merujuk pada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019-2024 Pasal 4 Ayat (1) tentang Pemerintahan Gampong tentang perangkat gampong yang merupakan sebagai alat spesifikasi, terdapat 9 unsur yang dikaji perhitungan Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{jumlah} \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan:

N = Jumlah unsur yang di survey

X = Bobot nilai per unsur

**Tabel 3. 4**  
**Nilai Persepsi dan Interval IKM**

Nilai Bobot	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Interval Nilai Bobot Responden	Tingkat Kepuasan Masyarakat	
1	E	1, 1,80	20,00   36,00	100   180	Sangat Tidak Puas
2	D	1,81, 2,60	36,00   52,00	180   260	Tidak Puas
3	C	2,61, 3,40	52,00   68,00	260   340	Kurang Puas
4	B	3,41, 4,20	68,00   84,00	340   420	Puas
5	A	4,21, 5,00	84,00   100,00	420   500	Sangat Puas

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka, diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur, Sedangkan nilai Indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama dengan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Susoh terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.

#### **H. Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan adalah keseluruhan hasil akhir yang telah penelitian data yang berbentuk angka penulis jelaskan sehingga terbentuklah hasil dan penjelasan dari penelitian nilai indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Susoh terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya**

Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya merupakan perangkat daerah bertipe B yang berkedudukan di Blangpidie. Instansi ini memiliki wewenang untuk melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang sosial, pemberdayaan sosial, serta perlindungan dan jaminan sosial. Keberadaan Dinsos Abdy diarahkan pada Upaya peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan dan pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial (PPKS).

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya memiliki struktur organisasi yang jelas serta pembagian tugas dan wewenang yang telah ditetapkan secara resmi. Pengaturan mengenai struktur organisasi, tugas pokok, fungsi, serta sasaran strategis Dinas tercantum dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) tahun 2022-2025. Dokumen tersebut menjadi pedoman bagi Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya dalam melaksanakan program dan kegiatan sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja kepada pemerintah daerah dan masyarakat.

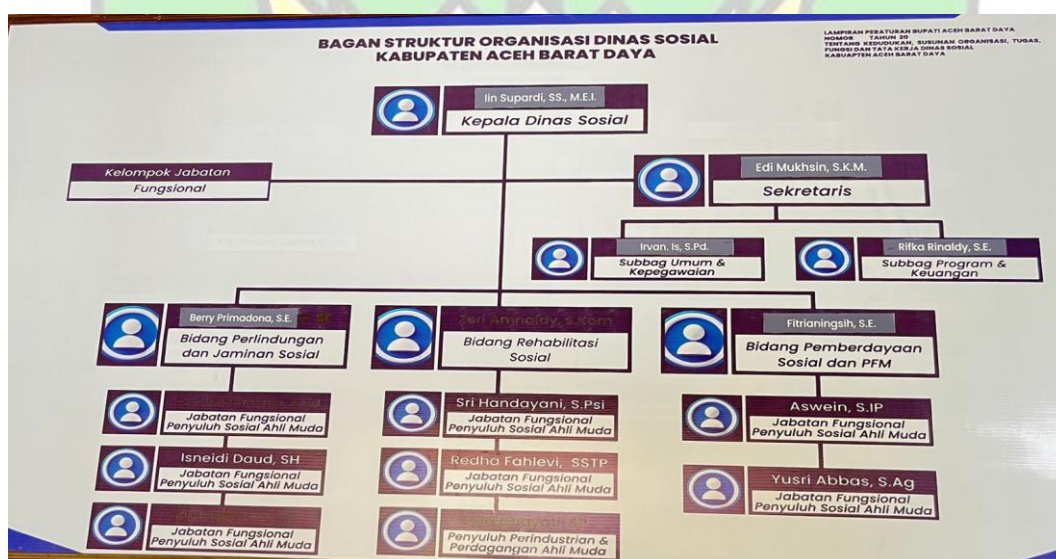
Wilayah kerja Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya mencakup seluruh wilayah administratif kabupaten, yaitu 9 Kecamatan, 23 mukim, dan 152 gampong. Dengan cakupan wilayah tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya berperan strategis dalam memastikan pemerataan pelayanan sosial serta pelaksanaan program kesejahteraan sosial yang berkelanjutan dan tepat sasaran.

Visi Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya adalah “Melayani Dengan Profesional, Akuntabel dan Transparan.”

Sedangkan Misi Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional.
3. Mengedepankan keterbukaan dalam proses pelayanan.
4. Mengembangkan layanan informasi pada masyarakat.<sup>35</sup>

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Organisasi Dinas Sosial Kab upaten Aceh Barat Daya**



<sup>35</sup> Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya. *Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKjIP) Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2022-2025*

## B. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, kecamatan Susoh di Kabupaten Aceh Barat Daya terdiri atas 29 desa. Jumlah penduduk kecamatan susoh secara keseluruhan pada tahun 2024 tercatat sebanyak 25.273 jiwa. Namun, penentuan populasi dalam penelitian ini menggunakan Teknik klaster yaitu dengan memilih sebagian wilayah dari seluruh gampong yang ada. Dari total 29 desa, peneliti mengambil sepertiga bagian sebagai sampel wilayah. Perhitungan tersebut diperoleh dari 0,33 dikalikan 29 desa, sehingga menghasilkan 9,66 dan kemudian dibulatkan menjadi 10 desa yang dijadikan wilayah penelitian. Rincian data tersebut dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4. 1**  
**Populasi Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya**

<b>Desa</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Populasi</b>
Kedai Susoh	115	136	251
Panjang Baru	351	375	726
Kedai Palak kerambil	251	241	492
Ladang	706	645	1.351
Padang Panjang	451	461	912
Rubek Meupayong	582	558	1.140
Cot Mancang	393	363	756
Lampoh drien	291	285	576
Meunasah	297	299	596
Blang Dalam	307	302	609
<b>Total</b>			<b>7.409</b>

Sumber : Kecamatan Susoh Dalam Angka (2024)

Berdasarkan tabel 4.1, wilayah penelitian terdiri dari Desa kedai Susoh, Panjang Baru, Kedai Palak Kerambil, Ladang, Padang Panjang, Rubek Meupayong, Cot Mancang, Lampoh Drien, Meunasah, dan Blang Dalam. Penentuan populasi dalam penelitian ini menggunakan Teknik klaster dengan memilih Sebagian

wilayah dari seluruh gampong yang ada. Berdasarkan jumlah populasi yang telah dijelaskan pada tabel sebelumnya, tahap selanjutnya adalah penentuan sampel penelitian. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Masyarakat Desa yang diambil dari 10 Desa yang menjadi objek penelitian yaitu, Kedai Susoh, Panjang Brau, Kedai Palak Kerambil, Ladang, Padang Panjang, Rubek Meupayong, Cot Mancang, Lampoh Drien, Meunasah, Blang Dalam. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4. 2**  
**Jumlah Sampel Masyarakat dari 10 Desa di Kecamatan Susoh**

<b>Nama Desa</b>	<b>Populasi</b>	<b>Sampel</b>
Kedai Susoh	251	10 Orang
Panjang Baru	726	10 Orang
Kedai Palak Kerambil	492	10 Orang
Ladang	1.351	10 Orang
Padang Panjang	912	10 Orang
Rubek Meupayong	1.140	10 Orang
Cot Mancang	756	10 Orang
Lampoh Drien	576	10 Orang
Meunasah	596	10 Orang
Blang Dalam	609	10 Orang
<b>Jumlah</b>	<b>7.409</b>	<b>100 Orang</b>

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Tingkat KEpuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bantuan Sosial yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

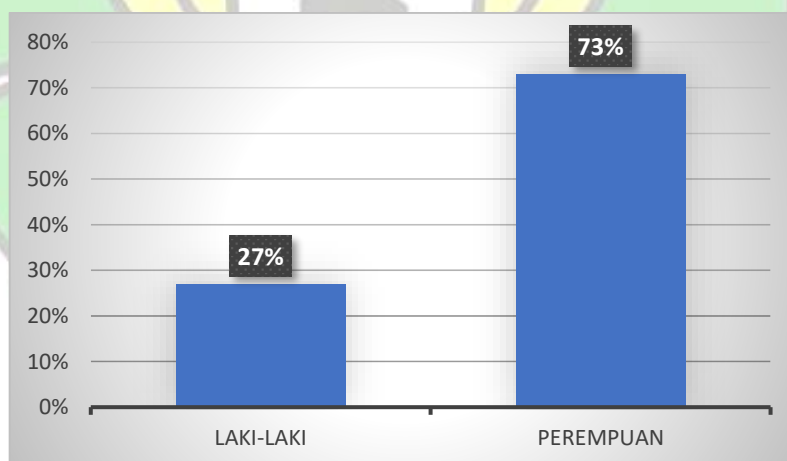
Jenis Kelamin	Jumlah responden	Persentase%
Laki-laki	27	27%
Perempuan	73	73%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan karakteristik responden pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berasal dari jenis kelamin Perempuan sebanyak 73 (73%) orang sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 27 (27%) orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut

**Gambar 4.2**

**Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Jadi dapat disimpulkan dari Tabel 4.3 dan Gambar 4.2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini yang paling dominan adalah responden Perempuan sebanyak 73% dan responden yang berjenis laki-laki sebanyak 27%.

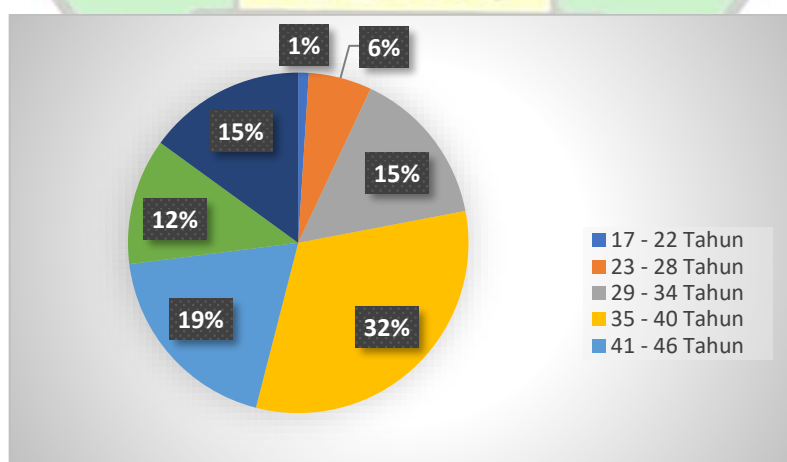
**Tabel 4. 4**  
**Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia**

<b>Rentang Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
17 – 22 Tahun	1	1%
23 – 28 Tahun	6	6%
29 – 34 Tahun	15	15%
35 – 40 Tahun	32	32%
41 – 46 Tahun	19	19%
47 – 52 Tahun	12	12%
Diatas 53 Tahun	15	15%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 17 - 22 tahun sebanyak 1 orang, responden yang berusia 23 – 28 tahun sebanyak 6 orang, responden yang berusia 29 – 34 tahun sebanyak 15 orang, responden yang berusia 35 – 40 tahun sebanyak 32 orang, responden yang berusia 41 – 46 sebanyak 19 orang, responden yang berusia 47 – 52 tahun sebanyak 12 orang dan responden yang berusia diatas 52 tahun sebanyak 15 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.3.

**Gambar 4. 3**  
**Persentase Responden Berdasarkan Usia**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat dilihat, karakteristik responden berdasarkan jumlah usia yaitu, responden yang berusia 17 – 22 tahun sebanyak 1%, responden yang berusia 23 – 28 tahun sebanyak 6%, responden yang berusia 29 – 34 tahun sebanyak 15%, responden yang berusia 35 – 40 tahun sebanyak 32%, responden yang berusia 41 – 46 tahun sebanyak 19%, responden yang berusia 47 – 52 tahun sebanyak 12%, dan diatas 52 tahun sebanyak 15%.

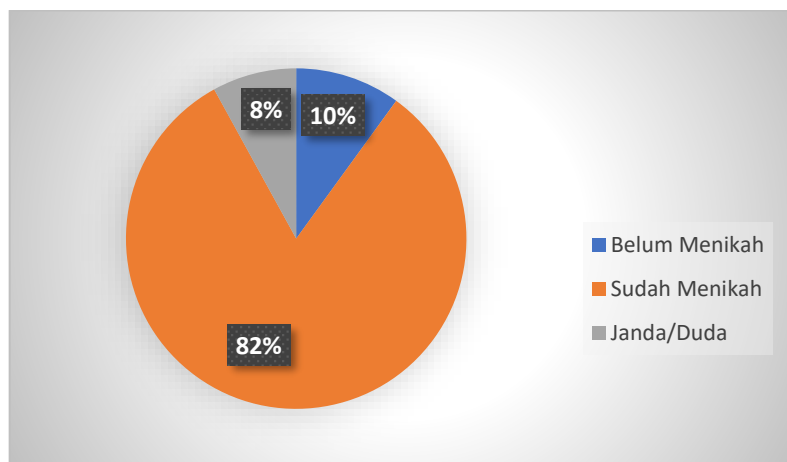
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Tabel 4.4 dan Gambar 4.3, kelompok usia yang paling mendominasi responden adalah usia 35 – 40 tahun.

**Tabel 4. 5**  
**Pengelompokkan Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

<b>Status Perkawinan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Belum Menikah	10	10%
Sudah Menikah	82	82%
Janda/Duda	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.5, jumlah responden menurut status perkawinan menunjukkan bahwa responden yang belum menikah berjumlah 10 orang, sudah menikah berjumlah 82 orang, dan janda/duda berjumlah 8 orang. Rincian tersebut dapat dilihat lebih jelas pada Gambar 4.4.

**Gambar 4. 4****Persentasi Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan gambar 4.3, diketahui bahwa responden dengan status belum menikah berjumlah 10%, responden yang sudah menikah sebanyak 82%, dan responden dengan status janda/duda sebanyak 8%. Dengan demikian, berdasarkan tabel 4.5 dan gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki status perkawinan sudah menikah.

**Tabel 4. 6****Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	30	30%
SMP	24	24%
SMA	44	44%
S1	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

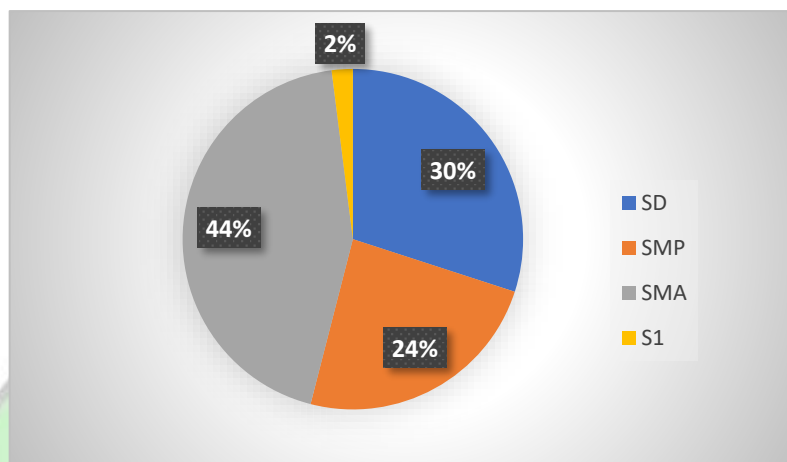
Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, jumlah responden menurut Tingkat Pendidikan menunjukkan bahwa responden dengan Pendidikan terakhir SD

berjumlah 30 orang, SMP sebanyak 24 orang, SMA sebanyak 44 orang, dan S1 sebanyak 2 orang. Rincian data tersebut dapat dilihat lebih jelas pada Gambar 4.5.

**Gambar 4. 5**

**Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 4.5, persentasi responden menurut Pendidikan terakhir menunjukkan bahwa responden dengan Pendidikan SD sebanyak 30%, SMP sebanyak 24%, SMA 44%, dan S1 sebanyak 2%. Dengan demikian, berdasarkan tabel 4.6 dan gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa responden dengan jumlah t erbanyak berasal dari kelompok Pendidikan terakhir SMA.

**Tabel 4. 7**

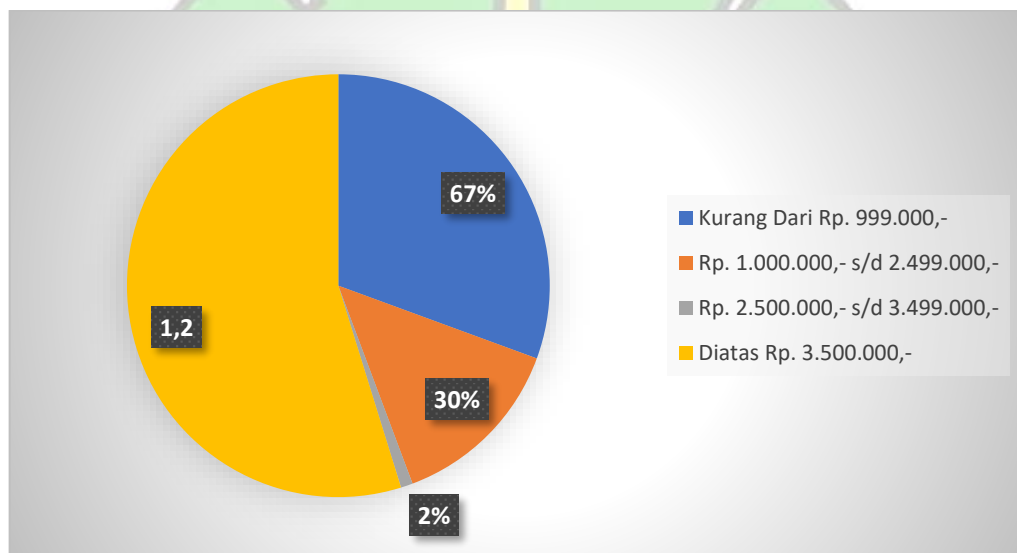
**Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan**

<b>Pendapatan perbulan</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Persentase</b>
Kurang dar Rp. 999.000	67	67%
Rp. 1.000.000 – Rp.2.499.000	30	30%
Rp. 2.500.00 – Rp. 3.499.000	2	2%
Diatas Rp. 3.500.00	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan pengelompokan data responden menurut pendapatan perbulan, dapat diketahui jumlah responden yang memiliki pendapatan kurang dari Rp. 999.00,- perbulan berjumlah 67 orang, berpendapatan Rp. 1.000.000,- s/d Rp.2.499.000,- berjumlah 30 orang, berpendapatan Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 3.499.000,- berjumlah 2 orang, dan berpendapatan diatas Rp. 3.500.000,- berjumlah 1 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.6

**Gambar 4. 6**  
**Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Gambar 4.6 diatas pendapatan perbulan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendapatan kurang dari Rp 999.000,- perbulan sebanyak 67%, berpendapatan Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.499.000,- sebanyak 30%, berpendapatan Rp 2.500.000,- s/d Rp 3.499.000,- sebanyak 2%, dan berpendapatan diatas Rp. 3.500.000,- sebanyak 1%.

Dari penjelasan Tabel 4.7 dan Gambar 4.6 dapat disimpulkan pendapatan perbulan responden yang paling dominan adalah kurang dari Rp. 999.000,-.

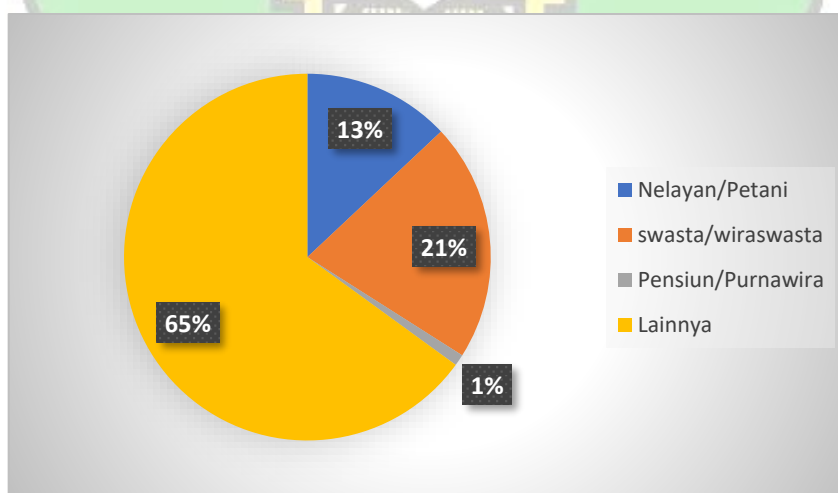
**Tabel 4. 8**  
**Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Nelayan/Petani	13	13%
Swasta/wiraswasta	21	21%
Pensiun/purnawira	1	1%
Lainnya	65	65%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan pengelompokan data responden menurut jenis pekerjaan, dapat diketahui jumlah responden yang bekerja sebagai nelayan/petani sebanyak 13 orang, swasta/wiraswasta sebanyak 21 orang, pensiun/purnawira sebanyak 1 orang dan lainnya sebanyak 65 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.7 berikut:

**Gambar 4. 7**  
**Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Sumber: Data primer diolah (2026)

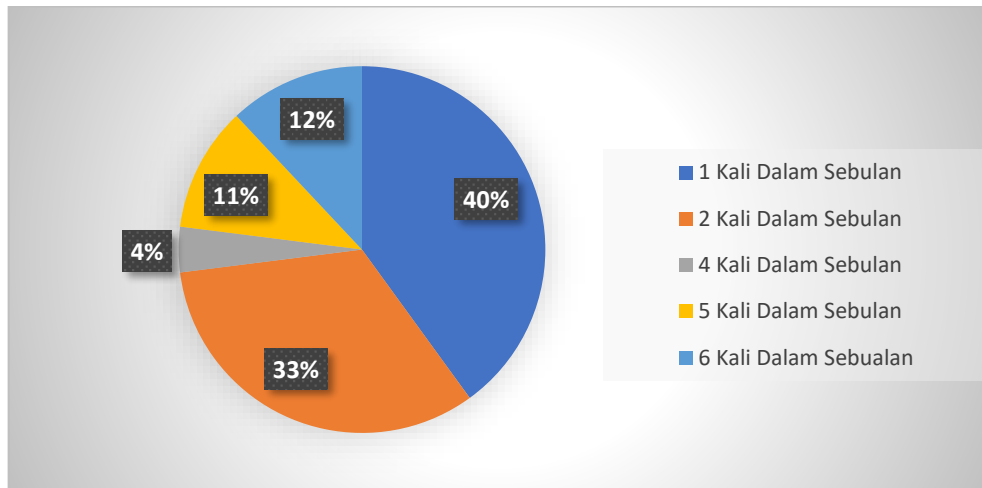
Berdasarkan Gambar 4.7 diatas dapat diketahui jumlah responden yang bekerja sebagai/petani sebanyak 13%, swasta/wiraswasta sebanyak 21%, pension/purnawira sebanyak 1%, dan lainnya sebanyak 65%. Maka berdasarkan Tabel 4.8 dan Gambar 4.7 dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden yang paling dominan adalah lainnya.

**Tabel 4. 9**  
**Jumlah Kunjungan ke Dinas Sosial**

<b>Kunjungan ke Dinas Sosial</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
1 Kali dalam Sebulan	40	40%
2 Kali dalam Sebulan	33	33%
4 Kali dalam Sebulan	4	4%
5 Kali dalam Sebulan	11	11%
6 kali dalam Sebulan	12	12%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan pengelompokan data responden menurut jumlah kunjungan ke Dinas Sosial, dapat diketahui jumlah responden yang melakukan kunjungan 1 (satu) kali dalam sebulan sebanyak 40 orang, 2 (dua) kali dalam sebulan sebanyak 33 orang, 4 (empat) kali dalam sebulan sebanyak 4 orang, 5 (lima) kali dalam sebulan sebanyak 11 orang, dan 6 (enam) kali dalam sebulan sebanyak 12 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.8 berikut:

**Gambar 4. 8****Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Dinas Sosial**

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan gambar 4.7 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berkunjung 1 (satu) kali dalam sebulan sebanyak 40%, 2 (dua) kali dalam sebulan sebanyak 33%, 4 (empat) kali dalam sebulan sebanyak 4%, 5 (lima) kali dalam sebulan sebanyak 11%, dan 6 (enam) kali dalam sebulan sebanyak 12%. Dari penjelasan pada tabel 4.9 dan gambar 4.7 dapat disimpulkan bahwa jumlah kunjungan ke Dinas Sosial yang paling dominan adalah 1 (satu) kali dalam sebulan.

## 2. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan

- a. Tanggapan Responden dan uji skala likert Terhadap Kepuasan (Variabel X)

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada masyarakat dari sepuluh Desa yaitu, Kedai Susoh, Panjang Baru, Kedai Palak Kerambil,

Ladang, Padang Panjang, Rubek Meupayong, Cot Mancang, Lampoh Drien, Munasah dan Blang Dalam pada bulan february 2026 di Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, maka peneliti akan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengisian kuesioner.

**Tabel 4. 10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Masyarakat**

No	Kepuasan Masyarakat X	STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Saya merasa terdapat <b>Kemudahan Persyaratan</b> administrasi dalam proses pengajuan bantuan sosial di Dinas Sosial.	0	0%	0	0%	8	8%	71	71%	21	21%
2.	Saya merasa <b>Kejelasan Prosedur</b> yang ditetapkan oleh Dinas Sosial sangat membantu saya dalam memahami alur Bansos	0	0%	0	0%	5	5%	74	74%	21	21%
3.	Saya sangat puas terhadap <b>Kualitas Produk Spesifikasi</b> bantuan yang diberikan karena kondisinya baik dan layak digunakan	0	0%	1	1%	2	2%	61	61%	36	36%
4.	Saya merasa <b>Kompetensi Petugas</b> sangat baik dalam menjawab setiap pertanyaan masyarakat mengenai Bansos	0	0%	1	1%	9	9%	69	69%	21	21%
5.	Saya merasa <b>Penanganan pengaduan</b> yang dilakukan oleh pihak Dinas Sosial sangat	0	0%	2	2%	11	11%	68	68%	19	19%

	responsive saat terjadi masalah dilapangan										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui hasil jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat berdasarkan kategori jawaban Tidak Setuju 0%. kemudian untuk kategori jawaban Tidak Setuju adalah sebesar 1,2%, yaitu hasil dari penjumlahan kategori jawaban Tidak Setuju ( $0 + 0 + 1 + 1 + : 5 = 1,2$ ). Untuk kategori jawaban Kurang Setuju adalah sebesar 7%, yaitu hasil dari penjumlahan kategori Kurang Setuju ( $8 + 5 + 2 + 9 + 11 = 7$ ). Untuk kategori Setuju adalah sebesar 68,6%, yaitu hasil dari penjumlahan kategori Setuju ( $71 + 74 + 61 + 69 + 68 : 5 = 68,6$ ) dan Untuk kategori terakhir adalah jawaban kategori Sangat Setuju adalah sebesar 23,6%, yaitu hasil dari penjumlahan Sangat Setuju ( $21 + 21 + 36 + 21 + 19 = 23,6$ ).

Hasil responden menunjukkan bahwa kategori yang paling banyak dipilih adalah Setuju, diikuti oleh Sangat Setuju, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju, sedangkan Kategori yang paling sedikit dipilih adalah Sangat Tidak Setuju.

1. Pernyataan, **kemudahan persyaratan** pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat. Responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0 (0%), Tidak Setuju (TS) sebesar 0 (0%), Kurang Setuju (KS) sebesar 8 (8%), Setuju (S) sebesar 71 (71%), dan Sangat Setuju sebesar 21 (21).

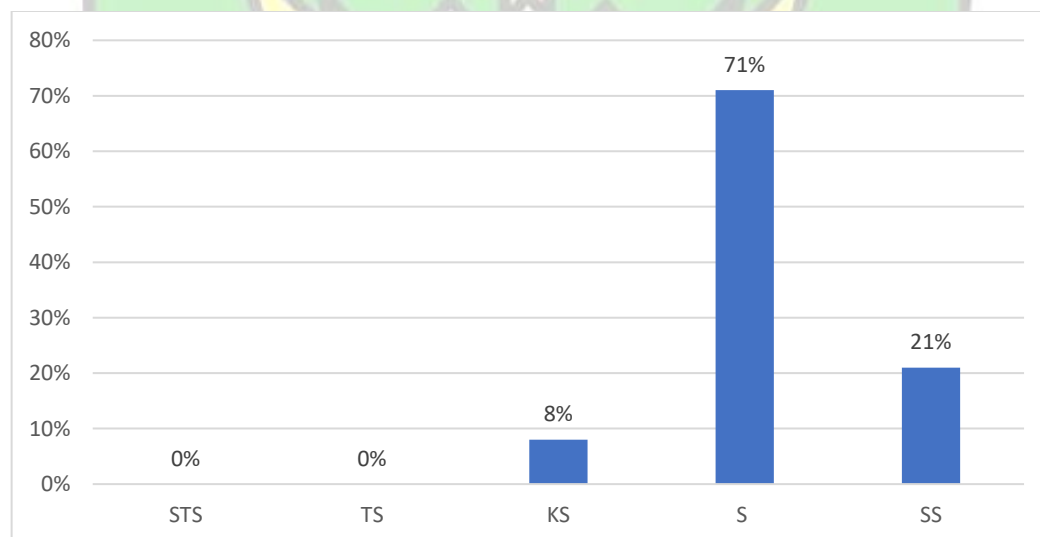
**Tabel 4. 11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Persyaratan**

Pernyataan	Jawaban Responden	Persentase
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Kurang Setuju (KS)	8	8%
Setuju (S)	71	71%
Sangat Setuju (SS)	21	21%

Sumber: Data Primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.10 penyajian data tanggapan responden mengenai kemudahan persyaratan bertujuan untuk menunjukkan sikap dan pandangan responden terhadap Tingkat kepuasan masyarakat. Melalui tampilan gambar, sebaran jawaban responden dapat dilihat dengan lebih jelas seperti ditunjukkan pada Gambar 4.9

**Gambar 4. 9**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan persyaratan**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Adapun uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada Tabel

4.12

**Tabel 4. 12**

**Uji Skala Likert Pernyataan Kemudahan Persyaratan**

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	8	$3 \times 8 = 24$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	71	$4 \times 71 = 284$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	21	$5 \times 21 = 105$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>413</b>		

Sumber: Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \text{Total Skor} ; Y \times 100$$

$$= 413 : 500 \times 100 = 82,6\% \text{ (Sangat Setuju)}$$

Berdasarkan uji skala likert dari jawaban responden dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju bahwa **kemudahan persyaratan** pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat.

2. Pernyataan **kejelasan prosedur** pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat. Responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0 (0%), Tidak Setuju (TS) sebesar 0 (0), Kurang Setuju (KS) sebesar 5 (5%), Setuju (S) sebesar 74 (74%), dan Sangat Setuju (SS) sebesar 21 (21%).

**Tabel 4. 13**

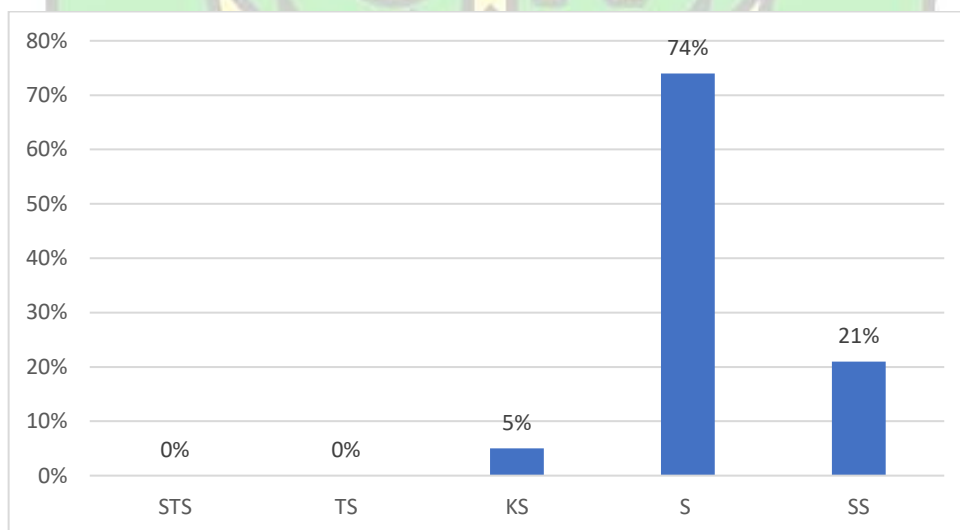
**Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Prosedur**

Pernyataan	Jawaban Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (ST)	0	0%
Kurang Setuju (KS)	5	5%
Setuju (s)	74	74%
Sangat Setuju (ST)	21	21%

Sumber: Data primer diolah (2026)

Penyajian data tanggapan responden mengenai kejelasan prosedur bertujuan untuk menunjukkan sikap dan pandangan responden terhadap Tingkat kepuasan masyarakat melalui tampilan gambar sebaran jawaban responden dapat dilihat dengan lebih jelas seperti ditunjukkan pada Gambar 4.10.

**Gambar 4. 10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Prosedur**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Adapun uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada Tabel

4.14

**Tabel 4. 14**  
**Uji Skala Likert Kejelasan Prosedur**

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	5	$3 \times 5 = 15$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	74	$4 \times 74 = 296$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	21	$5 \times 21 = 105$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>416</b>		

Sumber: Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \text{Total Skor} ; Y \times 100$$

$$= 416 : 100 = 82,2\% \text{ (Sangat Setuju)}$$

Dari hasil penelitian responden menggunakan skala likert, dapat diketahui bahwa responden menyatakan sangat setuju bahwa **kejelasan prosedur** pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat.

- Pernyataan dari **kualitas produk spesifikasi** yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat. Responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0% Tidak Setuju (TS) sebesar 1%, Kurang Setuju (KS) sebesar 2%, Setuju (S) sebesar 61%, dan Sangat Setuju sebesar 21%.

**Tabel 4. 15**

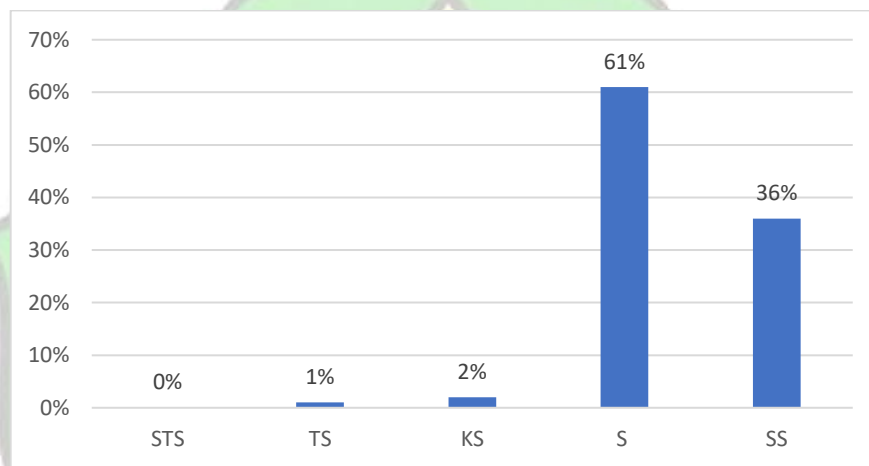
#### **Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Spesifikasi**

Pernyataan	Jawaban responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	1	1%
Kurang Setuju (KS)	2	2%
Setuju (S)	61	61%
Sangat Setuju (SS)	36	36%

Sumber: Data primer diolah (2026)

Penyajian data tanggapan responden mengenai kualitas produk spesifikasi bertujuan untuk menunjukkan sikap dan pandangan responden terhadap Tingkat kepuasan masyarakat melalui tampilan gambar sebaran jawaban responden dapat dilihat dengan lebih jelas seperti ditunjukkan pada Gambar 4.11.

**Gambar 4. 11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk Spesifikasi**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Adapun uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada Tabel 4.16.

**Tabel 4. 16**  
**Uji Skala Likert Kualitas Produk Spesifikasi**

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	2	$3 \times 2 = 6$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	61	$4 \times 61 = 244$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	36	$5 \times 36 = 180$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>432</b>		

Sumber: Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \text{Total Skor} ; Y \times 100$$

$$= 432 : 100 = 86,4\% \text{ (Sangat Setuju)}$$

Dari hasil penelitian responden menggunakan skala likert, dapat diketahui bahwa responden menyatakan sangat setuju bahwa **kualitas produk spesifikasi** yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat.

4. Pernyataan dari **kompetensi petugas** dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0%, Tidak Setuju (TS) sebesar 1%, Kurang Setuju (KS) 9%, Setuju (S) sebesar 69%, dan Sangat Setuju (SS) 21%..

**Tabel 4. 17**

**Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Petugas**

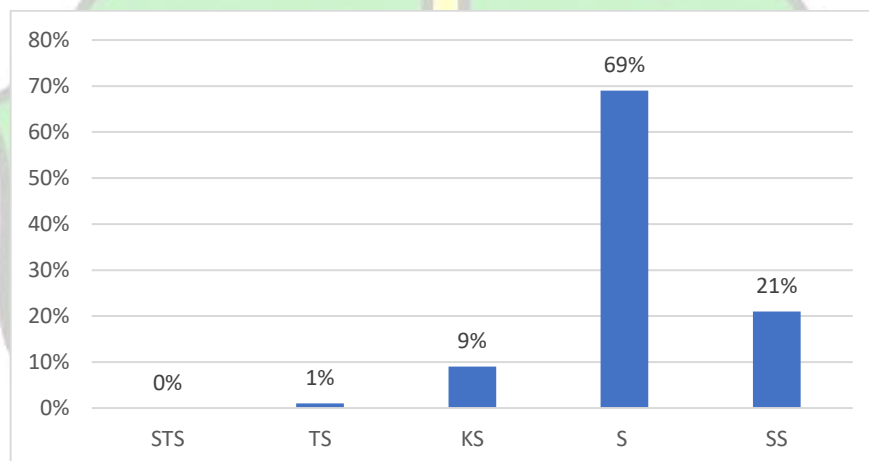
Pernyataan	Jawaban responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	1	1%
Kurang Setuju (KS)	9	9%
Setuju (S)	69	69%

Sangat Setuju (SS)	21	21%
--------------------	----	-----

Sumber: Data primer diolah (2026)

Penyajian data tanggapan responden mengenai kompetensi petugas bertujuan untuk menunjukkan sikap dan pandangan responden terhadap Tingkat kepuasan masyarakat melalui tampilan gambar sebaran jawaban responden dapat dilihat dengan lebih jelas seperti ditunjukkan pada Gambar 4.12.

**Gambar 4. 12**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Petugas**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Adapun uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada Tabel 4.18.

**Tabel 4. 18**  
**Uji Skala Likert Kompetensi Petugas**

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	1	$2 \times 1 = 2$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	9	$3 \times 8 = 27$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	69	$4 \times 69 = 276$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	21	$5 \times 21 = 105$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>410</b>		

Sumber: Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \text{Total Skor} ; Y \times 100$$

$$= 410 : 100 = 82,0\% \text{ (Sangat Setuju)}$$

Dari hasil penelitian responden menggunakan skala likert, dapat diketahui bahwa responden menyatakan sangat setuju bahwa **kompetensi petugas** dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Pernyataan dari **penanganan pengaduan** masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan. Responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0%, Tidak Setuju (TS) sebesar 2%, Kurang Setuju (KS) sebesar 11%, Setuju (S) sebesar 68%, dan Sangat Setuju (SS) sebesar 19%.

Tabel 4. 19

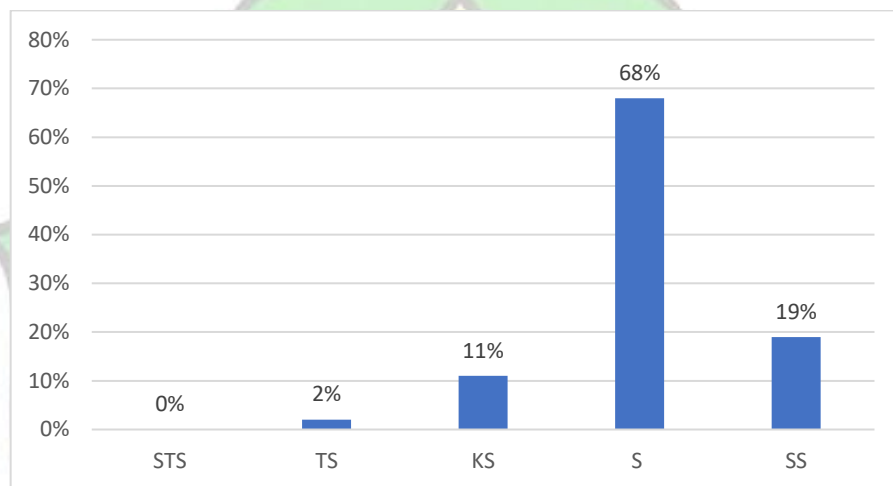
#### Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan

Pernyataan	Jawaban Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	2	2%
Kurang Setuju (KS)	11	11%
Setuju (S)	68	68%
Sangat Setuju (SS)	19	19%

Sumber : Data primer diolah (2026)

Penyajian data tanggapan responden mengenai penanganan prosedur bertujuan untuk menunjukkan sikap dan pandangan responden terhadap Tingkat kepuasan masyarakat melalui tampilan gambar sebaran jawaban responden dapat dilihat dengan lebih jelas seperti ditunjukkan pada Gambar 4.13.

**Gambar 4. 13**  
**Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan**



Sumber : Data primer diolah (2026)

Adapun uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada Tabel 4.20

**Tabel 4. 20**

**Uji Skala Likert Penanganan Pengaduan**

Pernyataan	Nilai Bobot	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1	$1 \times 1 = 1$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	8	$2 \times 8 = 16$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	43	$3 \times 43 = 129$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	42	$4 \times 42 = 168$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	6	$5 \times 6 = 30$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>404</b>		

Sumber : Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \text{Total Skor} ; Y \times 100$$

$$= 404 : 500 \times 100 = 80,8\% \text{ (Sangat Setuju)}$$

Dari hasil skala likert dapat diketahui bahwa mayoritas responden sangat setuju **penanganan pengaduan** masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan.

- b. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Pelayanan Bantuan Sosial di Dinas Sosial (Variabel Y).

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada masyarakat dari sepuluh Desa yaitu, Kedai Susoh, Panjang Baru, Kedai Palak Kerambil, Ladang, Padang Panjang, Rubek Meupayong, Cot Mancang, Lampoh Drien, Munasah dan Blang Dalam pada bulan februari 2026 di Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, maka peneliti akan menganalisis pelayanan

bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

**Tabel 4. 21**  
**Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Bantuan Sosial**

No	Pelayanan Bansos di Dinas Sosial (Y)	STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Saya melihat bahwa <b>Akurasi Data</b> penerima di Kecamatan Susoh sudah sesuai dengan kondisi nyata masyarakat dilapangan.	1	1%	8	8%	43	43%	42	42%	6	6%
2.	Saya merasa puas terhadap <b>Ketetapan Sasaran</b> bantuan yang disalurkan oleh Dinas Sosial.	1	1%	7	7%	34	34%	50	50%	8	8%
3.	Saya merasa <b>Ketetapan Waktu</b> penyaluran bantuan sosial sudah sangat baik sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama.	0	0%	0	0%	10	10%	82	82%	8	8%
4.	<b>Ketersediaan SOP</b> pelayanan yang saya terima konsisten karena adanya ketersediaan SOP yang dipatuhi oleh setiap petugas di lapangan.	0	0%	0	0%	6	6%	83	83%	11	11%
5.	Saya mudah mendapatkan akses terkait	0	0%	0	0%	7	7%	72	72%	21	21%

<b>Transfaransi Informasi</b> aturan bantuan sosial melalui pengumuman atau petugas Deasa												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui hasil jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat berdasarkan kategori jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0,4% yaitu hasil dari penjumlahan kategori jawaban sangat tidak setuju ( $1 + 1 + 0 + 0 + 0 = 0.4$ ), kemudian untuk kategori jawaban Tidak Setuju (TS) sebesar 3%, yaitu hasil dari penjumlahan kategori jawaban tidak setuju ( $8 + 7 + 0 + 0 + 0 = 3\%$ ), kemudian untuk kategori jawaban Kurang Setuju (KS) sebesar 20%, yaitu hasil dari penjumlahan kategori jawaban kurang setuju ( $43 + 34 + 10 + 6 + 7 = 20$ ), kemudian untuk kategori jawaban Setuju (s) sebesar 65,8%, yaitu hasil dari penjumlahan kategori jawaban setuju ( $42 + 50 + 82 + 72 = 65,8$ ), dan kategori Sangat Setuju (SS) sebesar 10,8%, yaitu hasil dari penjumlahan kategori jawaban sangat setuju ( $6 + 8 + 8 + 11 + 21 = 10,8$ ).

Hasil responden menunjukkan bahwa kategori yang paling banyak dipilih adalah setuju, kurang setuju, sangat setuju, sangat tidak setuju dan yang paling rendah adalah tidak setuju.

1. Pernyataan dari **akurasi Data** yang dikumpulkan dinilai akurat sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya. Responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 1%, Tidak Setuju (TS) sebesar 8%, Kurang Setuju (KS) sebesar 43%, Setuju (S) sebesar 42% dan Sangat Setuju (SS) sebesar 6%.

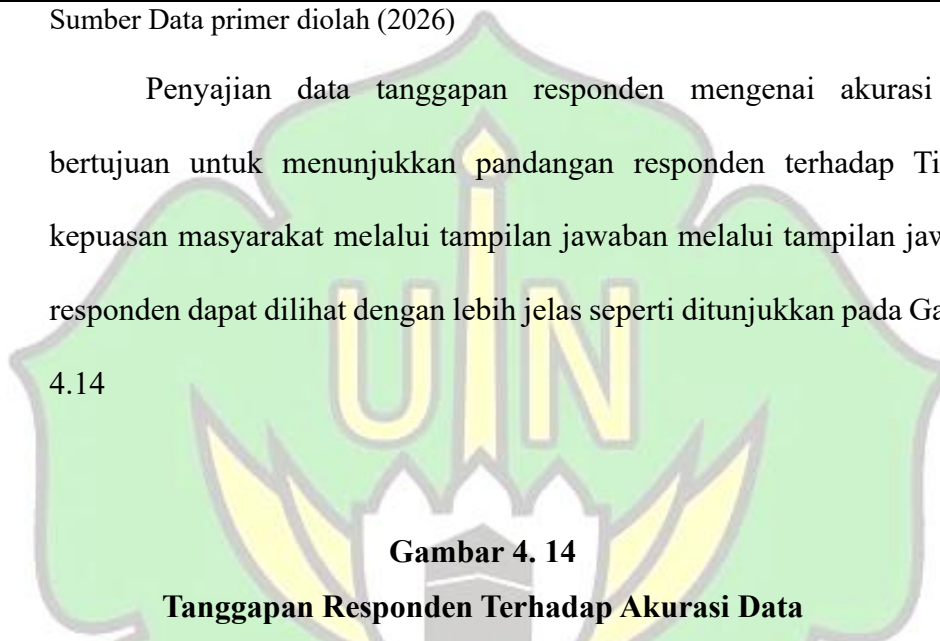
**Tabel 4. 22**  
**Tanggapan Responden Terhadap Akurasi Data**

<b>Pernyataan</b>	<b>Tanggapan Responden</b>	<b>Persentase %</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Tidak Setuju (TS)	8	8%
Kurang Setuju (KS)	43	43%
Setuju (S)	42	42%
Sangat Setuju (SS)	6	6%

Sumber Data primer diolah (2026)

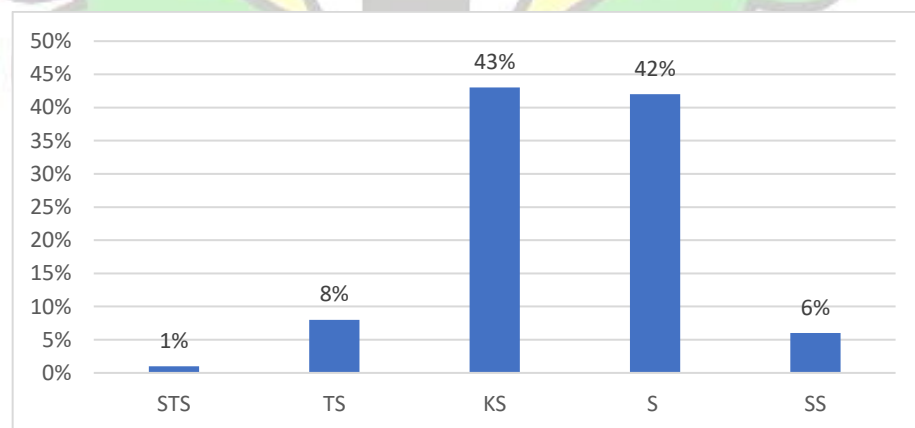
Penyajian data tanggapan responden mengenai akurasi data bertujuan untuk menunjukkan pandangan responden terhadap Tingkat kepuasan masyarakat melalui tampilan jawaban melalui tampilan jawaban responden dapat dilihat dengan lebih jelas seperti ditunjukkan pada Gambar

4.14



**Gambar 4. 14**

**Tanggapan Responden Terhadap Akurasi Data**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Adapun berdasarkan uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada tabel 4.23.

**Tabel 4. 23**  
**Uji Skala Likert Pernyataan Akurasi Data**

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1	$1 \times 1 = 1$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	8	$2 \times 8 = 8$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	43	$3 \times 43 = 129$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	42	$4 \times 42 = 168$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	6	$5 \times 6 = 30$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>				<b>344</b>	

Sumber Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

$$= \frac{344}{500} \times 100 = 68,8\% \text{ (Setuju)}$$

Berdasarkan hasil penilaian menggunakan skala likert dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden setuju terhadap **akurasi Data** yang dikumpulkan dinilai akurat sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya.

2. Pernyataan dari program pelayanan yang diberikan telah **tepat sasaran** dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 1%, Tidak Setuju (TS) sebesar 7%, Kurang

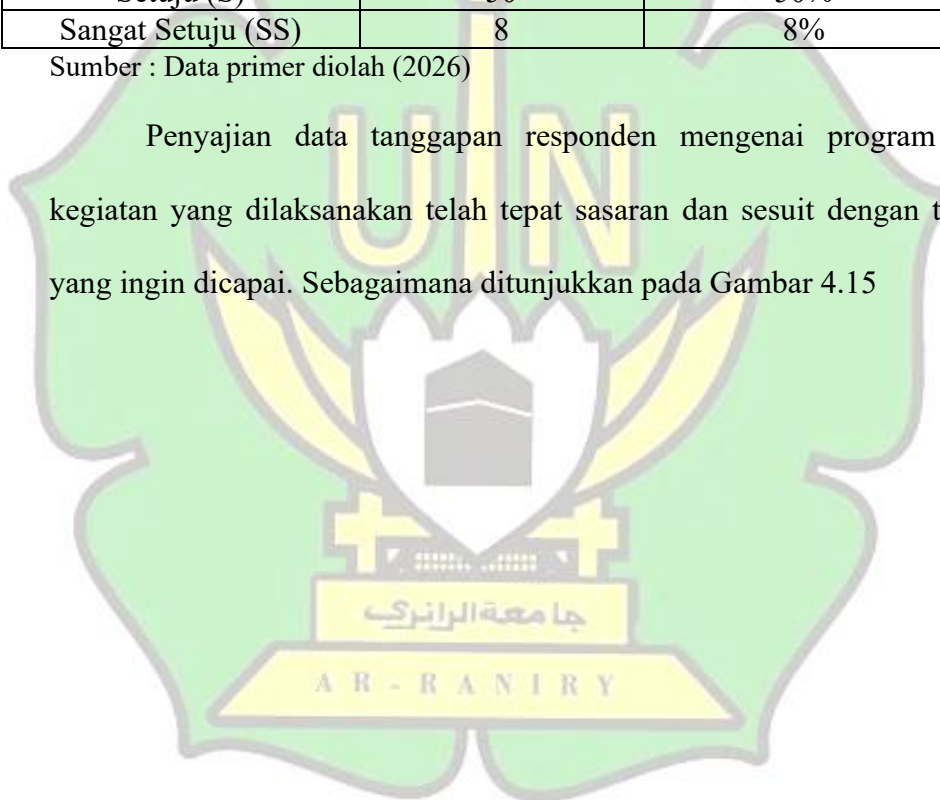
Setuju (KS) sebesar 34%, Setuju (S) sebesar 50%, dan Sangat Setuju (SS) sebesar 8%

**Tabel 4. 24**  
**Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Sasaran**

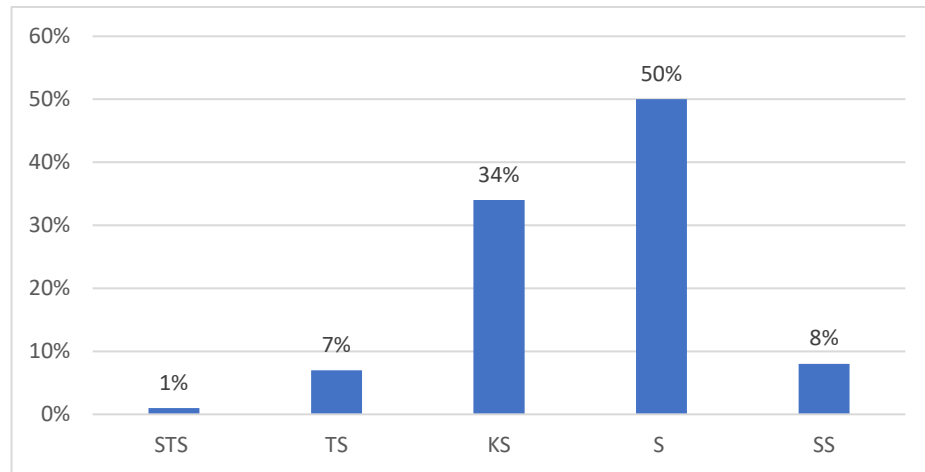
<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1%
Tidak Setuju (TS)	7	7%
Kurang Setuju (KS)	34	34%
Setuju (S)	50	50%
Sangat Setuju (SS)	8	8%

Sumber : Data primer diolah (2026)

Penyajian data tanggapan responden mengenai program atau kegiatan yang dilaksanakan telah tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.15



**Gambar 4. 15**  
**Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Sasaran**



Sumber : Data primer diolah (2026)

Berdasarkan uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada tabel 4.

25:

**Tabel 4. 25**  
**Uji Skala Likert Pernyataan Ketepatan Sasaran**

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1	$1 \times 1 = 1$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	7	$2 \times 7 = 14$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	34	$3 \times 34 = 102$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	50	$4 \times 50 = 200$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	8	$5 \times 8 = 40$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>357</b>		

Sumber : Data primer diolah (2016)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \text{Total Skor} ; Y \times 100$$

$$= 357 : 500 \times 100 = 71,4\% \text{ (Setuju)}$$

Dari hasil skala likert dapat diketahui bahwa mayoritas responden dapat disimpulkan setuju terhadap program pelayanan yang diberikan telah **tepat sasaran** dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Pernyataan dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan **ketepatan waktu** yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat. Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0%, Tidak Setuju (TS) sebesar 0%, Kurang Setuju (KS) sebesar 10%, Setuju (S) sebesar 82%, dan Sangat Setuju (SS) sebesar 8%.

Tabel 4. 26

**Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu**

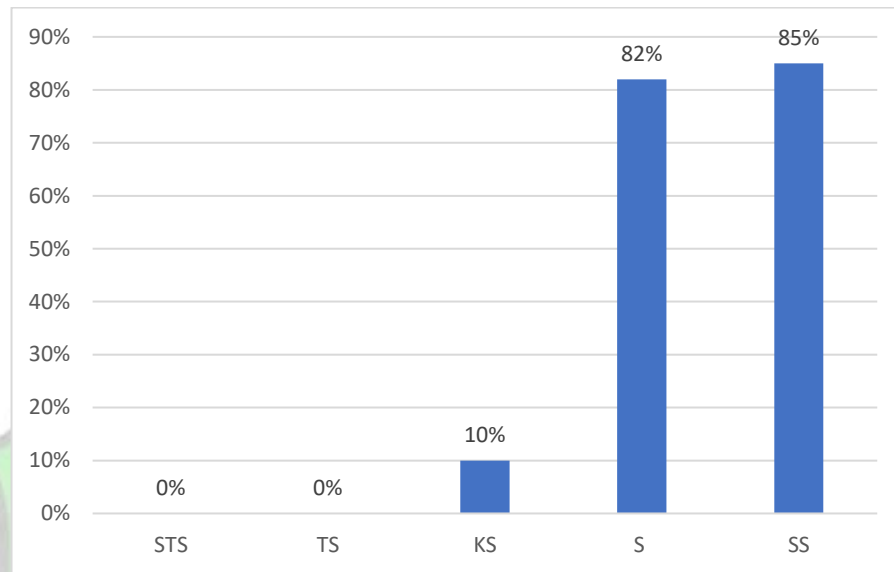
Pernyataan	Jawaban Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Kurang Setuju (KS)	10	10%
Setuju (S)	82	82%
Sangat Setuju (SS)	8	8%

Sumber : Dara primer diolah (2026)

Penyajian tanggapan responden mengenai ketepatan waktu untuk menunjukkan sikap dan pandangan responden terhadap tingkat kepuasan

masyarakat melalui tampilan gambar sebaran jawaban responden dapat dilihat dengan lebih jelas seperti ditunjukkan pada Gambar 4.16

**Gambar 4. 16**  
**Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu**



Sumber : Data primer diolah (2026)

Berdasarkan uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada Tabel

4.27

**Tabel 4. 27**  
**Uji Skala Likert Pernyataan Ketepatan Waktu**

Pernyataan	Bobot Nilai	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	10	$3 \times 10 = 30$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	82	$4 \times 82 = 328$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	8	$5 \times 44 = 40$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>398</b>		

Sumber : Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

$$= \frac{398}{500} \times 100 = 79,6\% \text{ (Setuju)}$$

Dari hasil skala likert dapat diketahui bahwa mayoritas responden dapat disimpulkan setuju terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan **ketepatan waktu** yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat.

4. Pernyataan dari **ketersediaan SOP** digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0%, Tidak Setuju (TS) sebesar 0%, Kurang Setuju (KS) sebesar 6%, Setuju (S) sebesar 83% dan Sangat Setuju (SS) sebesar 11%

**Tabel 4. 28**

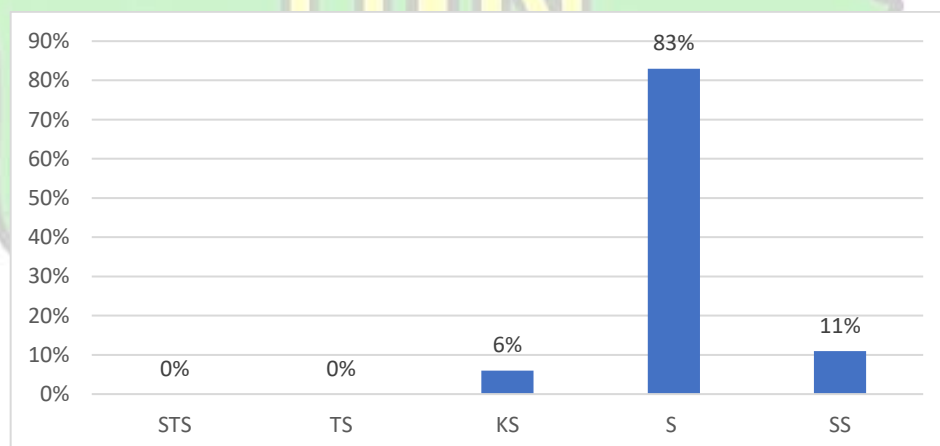
**Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan SOP**

Pernyataan	Jawaban Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Kurang Setuju (KS)	6	6%
Setuju (S)	83	83%
Sangat Setuju (SS)	11	11%

Sumber: Data primer diolah (2026)

Penyajian data tanggapan responden mengenai ketersediaan SOP untuk menunjukkan sikap dan pandangan responden terhadap Tingkat kepuasan masyarakat. melalui tampilan gambar sebaran jawaban reponden dapay dilihat dengan lebih jelas sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.17

**Gambar 4.17**  
**Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan SOP**



Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan uji skala likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada Tabel 4.29.

**Tabel 4. 29**  
**Uji Skala Likert Pernyataan Ketersediaan SOP**

Pernyataan	Nilai Bobot	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	8	$3 \times 8 = 24$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	83	$4 \times 83 = 332$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	11	$5 \times 11 = 55$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>411</b>		

Sumber: Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100$$

$$= \frac{411}{500} \times 100 = 82,2\% \text{ (Sangat Setuju)}$$

Dari hasil skala likert dapat diketahui bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap **ketersediaan SOP** digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan.

5. Pernyataan daru pelayanan yang disampaikan secara **transparansi informasi** dapat memudahkan masyarakat. Responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 0%, Tidak Setuju (TS) sebesar 0%, Kurang Setuju (KS) sebesar 7%, Setuju (S) sebesar 72% dan Sangat Setuju (SS) Sebesar 21%

**Tabel 4. 30**  
**Tanggapan Responden Terhadap Transparansi Informasi**

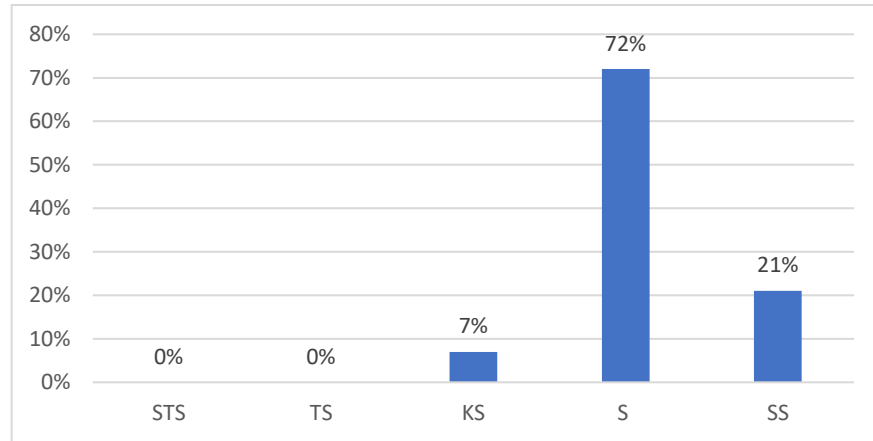
<b>Pernyataan</b>	<b>Jawaban Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Kurang Setuju (KS)	7	7%
Setuju (S)	72	72%
Sangat Setuju (SS)	21	21%

Sumber: Data primer diolah (2026)

Penyajian data tanggapan responden mengenai transparansi informasi bertujuan untuk menunjukkan sikap dan pandangan responden terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Melalui tampilan gambar sebaran jawaban responden dapat dilihat dengan lebih jelas pada gambar 4.18.

Gambar 4. 18

## Tanggapan Responden Terhadap Tranparansi Informasi



Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan uji skla likert pada pernyataan ini dapat dilihat pada

Tabel 4.31

Tabel 4. 31

## Uji Skala Likert Pernyataan Transparansi Data

Pernyataan	Nilai Bobot	Jawaban Responden	Perhitungan	Persentase Nilai	Kategori
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	$1 \times 0 = 0$	0% - 19,999%	Sangat Tidak Setuju (STS)
Tidak Setuju (TS)	2	0	$2 \times 0 = 0$	20% - 39,999%	Tidak Setuju (TS)
Kurang Setuju (KS)	3	7	$3 \times 7 = 21$	40% - 59,999%	Kurang Setuju (KS)
Setuju (S)	4	72	$4 \times 72 = 288$	60% - 79,999%	Setuju (S)
Sangat Setuju (SS)	5	21	$5 \times 21 = 105$	80% - 100%	Sangat Setuju (SS)
<b>Total Skor</b>			<b>414</b>		

Sumber : Data primer diolah (2026)

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$\text{Indeks\%} = \text{Total Skor} ; Y \times 100$$

$$= 414 : 500 \times 100 = 82,8\%$$

Dari hasil skala likert dapat diketahui bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap pelayanan yang disampaikan secara **tanparansi informasi** dapat memudahkan masyarakat.

## C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan valid atau tidak. Uji validitas menunjukkan sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada Tingkat signifikansi 5% (0,05)

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Korelasi Product Moment*, yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  pada setiap butir pernyataan dengan nilai  $r_{tabel}$  pada Tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, sehingga derajat kebebasan ditentukan dengan rumus  $df = n - 2 = 98$ . Berdasarkan tabel *r Product Moment*, nilai  $r_{tabel}$  pada  $df = 98$  dengan taraf signifikansi 5% sebesar 0.165. suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sedangkan apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ) maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Berikut adalah uji Validitas dalam penelitian ini:

**Tabel 4. 32**  
**Uji Validitas**

<b>Variable</b>	<b>Item</b>	<b>Nilai <math>r_{hitung}</math></b>	<b>Nilai <math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
Kepuasan Masyarakat (X)	X.1	0,786	0,165	Valid
	X.2	0,808	0,165	Valid
	X.3	0,800	0,165	Valid
	X.4	0,780	0,165	Valid
	X.5	0,806	0,165	Valid
Pelayanan Bantuan di Dinas Sosial (Y)	Y.1	0,785	0,165	Valid
	Y.2	0,771	0,165	Valid
	Y.3	0,524	0,165	Valid
	Y.4	0,662	0,165	Valid
	Y.5	0,594	0,165	Valid

Sumber : Data primer diolah (2026)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan pada instrument variable telah memenuhi kriteria valid. Hal ini terlihat dari hasil perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  yaitu  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), maka dengan demikian, seluruh butir pernyataan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban responden bersifat konsisten atau tetap dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *program SPSS 24 for window*. Metode yang digunakan adalah *cronbach Alpha*, Dimana suatu instrument dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0.60 atau sebaliknya. Berikut ini tabel 4.33 hasil uji reliabilitas:

**Tabel 4. 33**  
**Uji Reabilitas**

<b>Variable</b>	<b>Jumlah Item</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Standard Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kepuasan Masyarakat (X)	5	0,853	0,60	Reliabel
Pelayanan Bantuan Sosial di Dinas Sosial (Y)	5	0,686	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan diatas, nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel kepuasan masyarakat (X) sebesar 0,853, sedangkan nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial (Y) sebesar 0,686. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada kedua variabel lebih besar dari pada 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan bersifat reliabel dan dapat dipercaya.

#### **D. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh Terhadap Pelayanan Bansos Pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya**

Analisis indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Susoh terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 10 unsur pelayanan.

1. Perhitungan Nilai Skor Kepuasan Per Unsur dari 10 Butir yang dinilai.

**Tabel 4. 34**  
**Nilai Skor Kepuasan Per Unsur**

No	Unsur Kepuasan	Nilai Per Unsur
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat	413
2.	Kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat	416
3.	Kualitas produk spesifikasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat	432
4.	Kompetensi petugas dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	410
5.	Penanganan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan	404
6.	Akurasi Data yang dikumpulkan dinilai akurat sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya	344
7.	Program pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	357
8.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat	398
9.	Ketersediaan SOP digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan	411
10.	Pelayanan yang disampaikan secara transparansi informasi dapat memudahkan masyarakat	414
11.		

Sumber: Data Primer diolah (2026)

2. Perhitungan Nilai Rata-Rata Kepuasan Per Unsur dari 10 Butir yang dinilai.

Dalam hal ini, perhitungan nilai rata-rata kepuasan per unsur 10 butir dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata - rata} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

Pada variable X, jawaban responden terbagi menjadi tiga kategori, yaitu KS (Kurang Setuju) sebanyak 8 responden, S (Setuju) sebanyak 71 responden, dan SS (Sangat Setuju) sebanyak 21 responden. Setiap kategori memiliki bobot yang berbeda, Dimana KS bernilai 3, S bernilai 4, dan SS bernilai 5. Untuk mengetahui total skor, jumlah responden pada setiap kategori dikalikan dengan bobot nilainya masing-masing. Hasilnya, KS menghasilkan skor 24 ( $8 \times 3$ ), S menghasilkan 284 ( $71 \times 4$ ), dan SS menghasilkan skor 105 ( $21 \times 5$ ). Setelah itu, semua skor dijumlahkan sehingga memperoleh total keseluruhan sebesar 413. Nilai ini menunjukkan akumulasi penilaian responden terhadap variable X berdasarkan skala yang digunakan.

**Tabel 4. 35**  
**Nilai Rata-Rata Kepuasan Per Unsur**

No	Unsur Kepuasan	Nilai Per Unsur
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat	4,13
2.	Kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat	4,16
3.	Kualitas produk spesifikasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat	4,32
4.	Kompetensi petugas dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4,10
5.	Penanganan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan	4,04
6.	Akurasi Data yang dikumpulkan dinilai akurat sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya	3,44
7.	Program pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	3,57
8.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat	3,98

9.	Ketersediaan SOP digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan	4,11
10.	Pelayanan yang disampaikan secara transparansi informasi dapat memudahkan masyarakat	4,14

Sumber: Data Primer diolah (2026)

Total skor yang sudah diperoleh adalah 413. Jumlah respondenya 100 orang. Maka, untuk mencari nilai rata-rata per unsur, total skor tersebut dibagi dengan jumlah responden, yaitu  $413 \div 100 = 4,13$ . Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum penilaian responden terhadap unsur X.1 berada diangka 4,13 pada skala yang digunakan. Artinya, mayoritas responden cenderung memberikan penilaian yang tinggi.

### 3. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang Kepuasan Per Unsur dari 10 Butir yang dinilai.

Dalam hal ini, perhitungan nilai rata-rata kepuasan per unsur 10 butir dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata - rata} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,11$$

Tabel 4. 36

#### Nilai Rata-Rata Tertimbang Kepuasan Per Unsur

No	Unsur Kepuasan	Jumlah Nilai Per Unsur Jumlah Responden	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat	4,13 x 0,11	0,454
2.	Kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat	4,16 x 0,11	0,457

3.	Kualitas produk spesifikasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat	4,32 x 0,11	0,475
4.	Kompetensi petugas dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4,10 x 0,11	0,451
5.	Penanganan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan	4,04 x 0,11	0,444
6.	Akurasi Data yang dikumpulkan dinilai akurat sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya	3,44 x 0,11	0,378
7.	Program pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	3,57 x 0,11	0,392
8.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat	3,98 x 0,11	0,437
9.	Ketersediaan SOP digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan	4,11 x 0,11	0,452
10.	Pelayanan yang disampaikan secara transparansi informasi dapat memudahkan masyarakat	4,14 x 0,11	0,455
<b><math>\Sigma</math>NRR Tertimbang</b>			<b>4,394</b>

Sumber: Data Primer diolah (2026)

Nilai rata-rata unsur X.1 yang sudah diperoleh adalah 4,13. Nilai ini kemudian dikalikan dengan bobot sebesar 0,11 untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang kepuasan. Perkalian tersebut menghasilkan  $4,13 \times 0,11 = 0,454$ . Nilai 0,454 ini menunjukkan kontribusi unsur X.1 terhadap Tingkat kepuasan secara keseluruhan setelah mempertimbangkan bobotnya.

#### 4. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah Interpretasi

nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

Selanjutnya nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 37**  
**Nilai Interval Konversi dan Bobot Kepuasan**

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Pelayanan Bantuan Sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh
1.	4,13	82,6	B	Puas
2.	4,16	83,2	B	Puas
3.	4,32	86,4	A	Sangat Puas
4.	4,10	82,0	B	Puas
5.	4,04	80,8	B	Puas
6.	3,44	68,8	B	Puas
7.	3,57	71,4	B	Puas
8.	3,98	79,6	B	Puas
9.	4,11	82,2	B	Puas
10.	4,14	82,8	B	Puas

Sumber: Data Primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.37 diatas, maka kepuasan masyarakat memperoleh nilai hasil konversi (82,60), (83,30), (86,40), (82,00), (80,80), (68,80), (71,40), (79,60), (82,20) dan (82,80). Maka nilai bobot (B), (B), (A), (B), (B), (B), (B), (B), (B) dan (B). Dengan kategori (Puas), (Puas), (Sangat Puas), (Puas), (Puas), (Puas), (Puas), (Puas), (Puas) dan (Puas).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh, berikut hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dari masing-masing unsur:

- a) Kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat Kecamatan Susoh dengan jumlah nilai per unsur yaitu 413 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan kemudahan persyaratan terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{413}{100} = 4,13$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $4,13 \times 20 = 82,60$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan kemudahan persyaratan terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kemudahan persyaratan terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 82,60 dengan kategori “Puas”.

- b) Kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat Kecamatan Susoh dengan jumlah nilai per unsur yaitu 416 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan dalam kejelasan prosedur terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{416}{100} = 4,16$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $4,16 \times 20 = 83,20$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam kejelasan prosedur terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam kejelasan prosedur terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 83,20 dengan kategori “Puas”.

- c) Kualitas produk spesifikasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam Kualitas produk spesifikasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat

Kecamatan Susoh dengan jumlah nilai per unsur yaitu 432 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan dalam kualitas produk spesifikasi terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{432}{100} = 4,32$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $4,32 \times 20 = 86,40$  (Sangat Puas/A)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam kualitas spesifikasi produk terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam kualitas spesifikasi produk terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 86,40 dengan kategori “Sangat Puas”.

d) Kompetensi petugas dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam Kompetensi petugas dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan jumlah nilai per unsur yaitu 410 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur

kepuasan dalam kompetensi petugas terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{410}{100} = 4,10$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $4,10 \times 20 = 82,00$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam kompetensi petugas terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam kompetensi petugas terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 82,00 dengan kategori “Puas”.

e) Penanganan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam penanganan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan dengan jumlah nilai per unsur yaitu 404 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan dalam kompetensi petugas terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{404}{100} = 4,04$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $4,04 \times 20 = 80,90$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam penanganan pengaduan terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam penanganan pengaduan terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 80,80 dengan kategori “Puas”.

- f) Penanganan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam akurasi data yang dikumpulkan dinilai akurat sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya dengan jumlah nilai per unsur yaitu 344 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan dalam akurasi data terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{344}{100} = 3,44$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $3,44 \times 20 = 68,80$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam akurasi data terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017

Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam akurasi data terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 68,80 dengan kategori “Puas”.

g) Program pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam program pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan jumlah nilai per unsur yaitu 357 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan dalam ketepatan sasaran terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{357}{100} = 3,57$$

Sehingga Nilai IKM adalah  $= 3,57 \times 20 = 71,40$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam ketepatan sasaran terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017

Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam ketepatan sasaran terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 71,40 dengan kategori “Puas”.

- h) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat dengan jumlah nilai per unsur yaitu 398 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan dalam ketepatan waktu terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{398}{100} = 3,98$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $3,98 \times 20 = 79,60$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam ketepatan waktu terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam ketepatan waktu terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 79,60 dengan kategori “Puas”.

- i) Ketersediaan SOP digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam ketersediaan SOP digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dengan

jumlah nilai per unsur yaitu 411 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan dalam ketersediaan SOP terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{411}{100} = 4,11$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $4,11 \times 20 = 82,20$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam ketersediaan SOP terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam ketersediaan SOP terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 82,20 dengan kategori “Puas”.

j) Pelayanan yang disampaikan secara transparansi informasi dapat memudahkan masyarakat.

Adapun hasil perhitungan kepuasan dalam pelayanan yang disampaikan secara transparansi informasi dapat memudahkan masyarakat dengan jumlah nilai per unsur yaitu 414 dan responden berjumlah 100 orang, maka perhitungan pada unsur kepuasan dalam ketersediaan SOP terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial adalah sebagai berikut:

$$NRR \text{ per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{414}{100} = 4,14$$

Sehingga Nilai IKM adalah =  $4,14 \times 20 = 82,80$  (Puas/B)

Berdasarkan perhitungan unsur kepuasan dalam transparansi informasi terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam transparansi informasi terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya adalah 82,80 dengan kategori “Puas”.

#### **E. Pembahasan Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh Terhadap Pelayanan Bansos Pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya**

Hasil Perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat Kecamatan Susoh terhadap pelayanan bantuan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya yang diukur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya berdasarkan indikator kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4,394 \times 20 = 87,88$$

Sehingga nilai konversi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya secara keseluruhan adalah 87,88 (sangat puas). Berdasarkan nilai konversi indeks kepuasan masyarakat maka dapat diketahui bahwa masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Dalam memberikan bantuan sosial di Kecamatan Susoh.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing indikator pelayanan. Nilai tersebut menggambarkan kepuasan masyarakat Kecamatan Susoh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Dalam memberikan bantuan sosial, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.38 berikut.

**Tabel 4. 38**  
**Skor Rata-Rata Kepuasan**

No	Unsur Kepuasan	Nilai Per Unsur
1.	Kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat	4,13
2.	Kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat	4,16
3.	Kualitas produk spesifikasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat	4,32
4.	Kompetensi petugas dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	4,10
5.	Penanganan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan	4,04
6.	Akurasi Data yang dikumpulkan dinilai akurat sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya	3,44
7.	Program pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	3,57
8.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat	3,98

9.	Ketersediaan SOP digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan	4,11
10.	Pelayanan yang disampaikan secara transparansi informasi dapat memudahkan masyarakat	4,14
<b>Jumlah</b>		<b>39,99</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,99</b>

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan hasil perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,99. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Nilai kepuasan yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari segi persyaratan, prosedur pelayanan, kualitas pelayanan, maupun sikap dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan relatif mudah diakses, informasi pelayanan cukup jelas, serta pelaksanaan pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, terutama dalam memastikan ketepatan dan keakuratan data serta peningkatan efektivitas pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran skor rata-rata kepuasan masyarakat ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan berada pada kategori

puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilaksanakan telah memberikan dampak positif dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperoleh nilai sebesar 87,88 yang berada pada kategori sangat puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Selanjutnya, ditinjau dari nilai rata-rata kepuasan pada skala penilaian 1–5, diperoleh nilai sebesar 3,99 (Setuju) yang termasuk dalam kategori puas. Perbedaan kategori tersebut menunjukkan adanya perbedaan pendekatan pengukuran, di mana nilai IKM digunakan sebagai indikator akhir tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan nilai rata-rata digunakan untuk menggambarkan kecenderungan penilaian atau jawaban responden terhadap unsur-unsur pelayanan,

Adapun dalam mengukur tingkat kepuasan dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator yang meliputi kemudahan dalam persyaratan, kejelasan prosedur, kualitas produk spesifik, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, penanganan pengaduan, akurasi data, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, ketersediaan SOP dan transparansi data yang diberikan. Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan mudah dipahami oleh masyarakat

Indikator kemudahan dalam persyaratan memperoleh nilai sebesar 82,60 dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa persyaratan

administrasi dalam pelayanan bantuan sosial relatif mudah dipahami dan dipenuhi oleh masyarakat. Persyaratan yang tidak berbelit-belit memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, sehingga proses pengajuan bantuan dapat berjalan dengan lebih lancar. Kondisi ini mencerminkan bahwa Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya telah berupaya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan sudah jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat  
Kejelasan Prosedur

Indikator kejelasan prosedur memperoleh nilai sebesar 83,20 dengan kategori puas. Nilai ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya telah disampaikan dengan cukup jelas kepada masyarakat. Kejelasan alur pelayanan membantu masyarakat memahami tahapan yang harus dilalui, mulai dari pengajuan hingga penerimaan bantuan. Dengan prosedur yang jelas, potensi kesalahpahaman dan kebingungan dalam proses pelayanan dapat diminimalkan.

3. Kualitas produk spesifikasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan masyarakat

Indikator kualitas produk spesifikasi memperoleh nilai sebesar 86,40 dengan kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa bantuan sosial yang diberikan dinilai telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jenis dan manfaat bantuan yang diterima dianggap layak dan memberikan dampak

positif bagi masyarakat Kecamatan Susoh. Tingginya tingkat kepuasan pada indikator ini menunjukkan bahwa program bantuan sosial telah mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara optimal.

4. Kompetensi petugas dinilai kompeten dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Indikator kompetensi petugas memperoleh nilai sebesar 82,00 dengan kategori puas. Nilai ini menggambarkan bahwa petugas pelayanan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kecamatan Susoh. Petugas dinilai mampu memberikan informasi yang dibutuhkan serta melayani masyarakat dengan sikap yang baik dan profesional. Kompetensi petugas yang memadai turut mendukung kelancaran proses pelayanan bantuan sosial.

5. Penanganan pengaduan masyarakat ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan

Indikator penanganan pengaduan memperoleh nilai sebesar 80,80 dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengaduan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan bantuan sosial telah ditangani dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan agar pengaduan dapat ditangani secara lebih cepat dan tepat, sehingga kepuasan masyarakat terhadap aspek ini dapat semakin meningkat.

6. Akurasi Data yang dikumpulkan dinilai akurat sehingga mencerminkan kondisi sebenarnya

Indikator akurasi data memperoleh nilai sebesar 68,80 dengan kategori puas, namun merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam ketepatan data penerima bantuan sosial. Akurasi data yang belum optimal dapat berpengaruh terhadap ketepatan penerima bantuan, sehingga diperlukan perbaikan dalam pendataan dan pemutakhiran data secara berkala.

7. Program pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Indikator ketepatan sasaran memperoleh nilai sebesar 71,40 dengan kategori puas. Nilai ini menunjukkan bahwa bantuan sosial pada umumnya telah diterima oleh masyarakat yang membutuhkan. Namun demikian, masih terdapat kemungkinan bantuan belum sepenuhnya tepat sasaran. Oleh karena itu, peningkatan ketepatan sasaran perlu dilakukan melalui penyempurnaan data dan proses verifikasi penerima bantuan.

8. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan keterlambatan bagi masyarakat

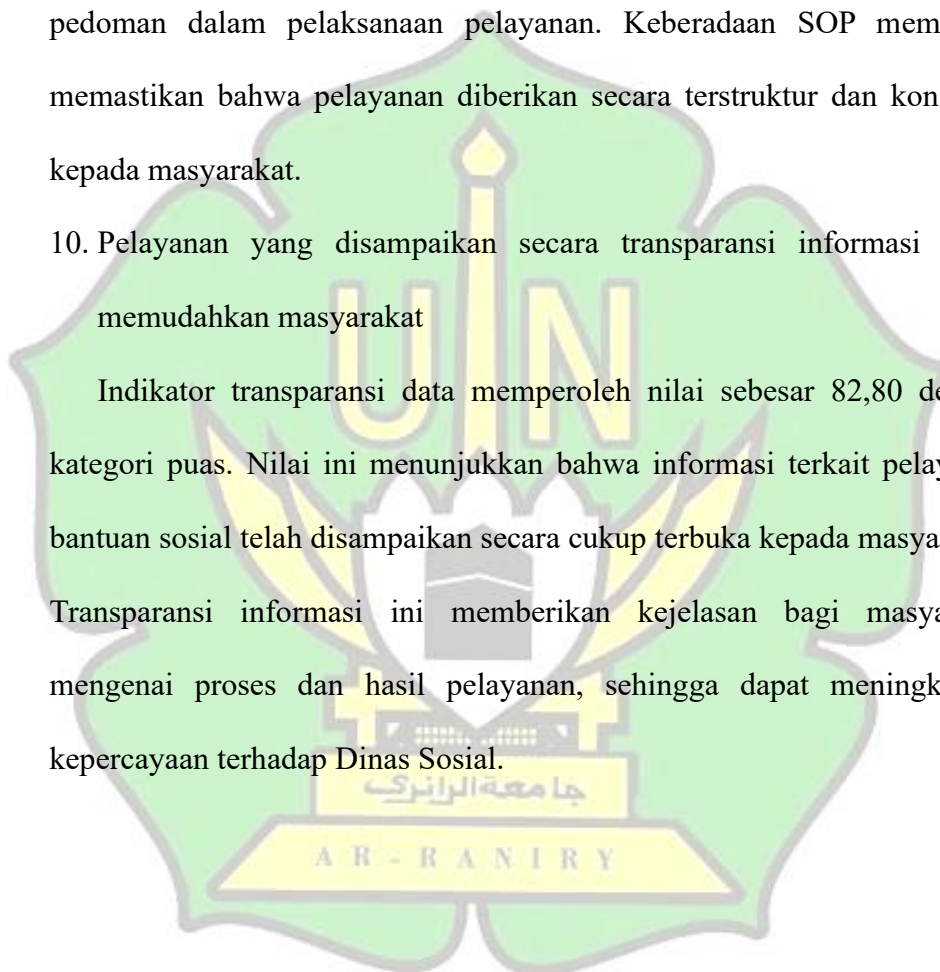
Indikator ketepatan waktu memperoleh nilai sebesar 79,60 dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan dan penyaluran bantuan sosial relatif telah dilaksanakan tepat waktu. Meskipun demikian, peningkatan ketepatan waktu tetap diperlukan agar bantuan dapat diterima masyarakat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan dapat segera dimanfaatkan.

9. Ketersediaan SOP digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan

Indikator ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) memperoleh nilai sebesar 82,20 dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa SOP pelayanan bantuan sosial telah tersedia dan digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Keberadaan SOP membantu memastikan bahwa pelayanan diberikan secara terstruktur dan konsisten kepada masyarakat.

10. Pelayanan yang disampaikan secara transparansi informasi dapat memudahkan masyarakat

Indikator transparansi data memperoleh nilai sebesar 82,80 dengan kategori puas. Nilai ini menunjukkan bahwa informasi terkait pelayanan bantuan sosial telah disampaikan secara cukup terbuka kepada masyarakat. Transparansi informasi ini memberikan kejelasan bagi masyarakat mengenai proses dan hasil pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap Dinas Sosial.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Susoh terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dapat disimpulkan bahwa secara umum kepuasan masyarakat Kecamatan Susoh terhadap pelayanan yang diberikan dalam menyalurkan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya telah berjalan dengan baik. Nilai IKM sebesar 87,88 menempatkan mutu pelayanan pada kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun secara keseluruhan hasil penilaian menunjukkan kategori yang tinggi, masih terdapat beberapa indikator dengan nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, khususnya pada aspek akurasi data dan ketepatan sasaran pelayanan, yang mencerminkan adanya variasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

### **1. Saran Praktis**

#### **a) Bagi Dinas Sosial**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Dinas Sosial sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berada pada kategori puas hingga sangat puas menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan dengan baik, namun indikator dengan nilai relatif lebih rendah dapat dijadikan dasar dalam perbaikan dan penguatan kualitas pelayanan agar lebih merata.

#### **b) Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih memahami serta memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial secara optimal, sekaligus berpartisipasi dalam memberikan masukan terhadap peningkatan pelayanan.

### **2. Saran Teori tis**

#### **a) Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam memahami penerapan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

sebagai salah satu indikator evaluasi pelayanan publik, serta dapat dijadikan acuan dalam penyusunan penelitian sejenis.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan variabel, metode, maupun objek penelitian yang lebih luas agar hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2013) hal 221-222
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Kecamatan Susoh dalam angka 2024*.
- Batinggi dan Ahmad B, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta : cv Andi Offset, 2013), hal 55
- Gusman, H. (2019) *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah 9HMJ MD) UIN Ar – Raniry Banda Aceh*.
- Hartono, Y. (2020). *Analisis Program Bantuan Sosial 9Survey Pemetaan Tingkat Kepuasan Bantuan Sosial Pada Dinas Sosial Kota Surakarta*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*, 2(2), 96 – 103.
- Juhri, A., dkk. (2021), *Pengaruh e-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi e-Commerce Shopee*. *Jurnal Manajemen*. 131(1), 55-62
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017), *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Penyelenggara Peayanan Publik*.
- Nasution, M, N 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nisa, L. S., dkk (2020) *Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Batung Amuntai*. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 15(1), hal 51-62
- Nurjannah, A. S. (2019). *Kualitas Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Berbasis Elektronik di Kecamatan Bukit Kabupaten Kepulauan Selayar*.
- Parasuraman, A. Z. (1998). *SERVQUAL : a Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Jurnal Of Retailing*, Vol. 64 No, 1. Pp 12-40

- Pemerintah Republik Indonesia. 92017). *Peraturan Presiden (Perpres) No. 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai.*
- Pemerintahan Kabupaten Aceh Barat Daya. *Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKPI) Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2022-2025*
- Philip Kotler, *Prinsip – prinsip Pemasaran Manajemen*, (Jakarta : Prenhalindo, 2000), hal. 124
- QS. Al-Maidah (5): 2.
- Rahayu, P. (2020). *Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan Dalam Penanganan Masalah Sosial di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru (Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).*
- Salsabila, N., dkk (2024). Analisis Efektivitas Bantuan Sosial (Bansos) Dalam Mengatasi Kemiskinan di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 1-13.
- Santoso S. *Buku Pelatihan SPSS Statistik Paramatik* (Jakarta : Elex Media Komputindo Granadia, 2000) hal 264.
- Sugiyono, *Metode Penelitian : Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* (Bandung : Alfabeta), hal.13
- Yusliani. I. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Annisa Natasya Ismaita  
Tempat/Tgl.Lahir : Guhang/27 Februari  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
NIM : 220403017  
Kebangsaan : Warga Negara Indonesia  
Alamat : Guhang  
Kecamatan : Blangpidie  
Kabupaten : Aceh Barat Daya  
Provinsi : Aceh  
No.Telp/HP : 089527226785  
Email : [220403017@student.ar-raniry.ac.id](mailto:220403017@student.ar-raniry.ac.id)

### B. Riwayat Pendidikan

MIN 2 Abdya  
MTSN 2 Abdya  
MAN Inovasi Abdya

### C. Data Orang

Nama Ayah : Alm. Ismail  
Nama Ibu : Rosnita  
Pekerjaan Orang Tua :  
Ayah : -  
Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Orang Tua : Desa Guhang

Banda Aceh, 17 Januari 2026  
Peneliti

Annisa Natasya Ismaita  
NIM:220403017

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Keterangan (SK) Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
Nomor: B.401/Un.08/FDK/KP.00.4/4/2025  
Tentang  
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025

**DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry;  
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;  
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;  
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;  
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;  
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;  
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;  
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2025, Tanggal 02 Desember 2024

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

**Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Fakhri, S.Sos, MA (Sebagai Pembimbing Utama)  
2). Fakhruddin, S.E., MM (Sebagai Pembimbing Kedua)

**Untuk membimbing Skripsi:**  
Nama : Annisa Natasya Ismaila  
NIM/Jurusan : 220403017/Manajemen Dakwah (MD)  
Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh Terhadap Pelayanan Bansos Pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya

**Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;

**Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2025;

**Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.

**Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh  
Pada Tanggal: 24 April 2025 M  
25 Syawal 1446 H

Bn. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dekan  
Kusnandi Hatto

**Tembusan:**  
1. Rektor UIN Ar-Raniry;  
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;  
3. Pembimbing Skripsi;  
4. Mahasiswa yang bersangkutan;  
5. Arsip.

**Keterangan:**  
SK berlaku sampai dengan tanggal: 30 April 2026

## Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : b.113/Un.08/FDK.I/PP.00.9/01/2026

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

1. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya; 2. Masyarakat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220403017

Nama : ANNISA NATASYA ISMAITA

Program Studi/Jurusan : Manajemen Dakwah

Alamat : Jln krueng beukah Dusun II Guhang

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SUSOH TERHADAP PELAYANAN BANSOS PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**.

Banda Aceh, 22 Januari 2026

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Dr. Mahmuddin, M.Si.

NIP. 197210201997031002

Berlaku sampai : 10 Februari 2026

### Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA  
DINAS SOSIAL**

Jalan Letkol BB Jalal Desa Gampong Pulau Kayu, 23765  
Email : abdyadinsos@gmail.com Website : dinsos.acehbaratdayakab.go.id

Susoh, 23 Januari 2026 M  
04 Sya'ban 1447 H

Nomor : 400.9/14  
Sifat : -  
Lampiran : 1 (satu)  
Perihal : Penelitian Mahasiswa UIN

Yang Terhormat  
Dekan Fakultas Dakwah & Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

di-  
Tempat

Menindaklanjuti Surat Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor b.113/Un.08/FDK.I/PP.00.9/01/2026 tanggal 22 Januari 2026, perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini kami sampaikan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya menyetujui pelaksanaan penelitian atas nama:

Nama : Annisa Natasya Ismaita  
NIM : 220403017  
Program Studi : Manajemen Dakwah

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama surat ini kami lampirkan Rekap Data Salur PKH Periode Oktober–Desember 2025 sebagai bahan pendukung penelitian.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

Pt. Kepala Dinas Sosial  
Kabupaten Aceh Barat Daya



Djihad, SS. M.E.I  
Pembina  
NIP. 198304262008041001

Lampiran 4 Tabulasi Data Jawaban Responden

N O	NAMA LENG KAP	IDENTITAS RESPONDEN							INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					T O T A L	PELAYANA N BANSOS					T O T A L
		J K	U S	S P	P T	P P	P K	J K D	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5		A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	
1	Ardiansyah	1	2	2	3	2	1	2	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	4	19
2	Ismail Juanda	1	2	1	3	2	6	5	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18
3	Muslyah	1	7	2	5	4	5	5	3	3	3	5	4	18	1	3	3	4	4	15
4	Yurlis	1	3	1	3	3	1	5	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17
5	Ardi	1	1	1	3	3	1	5	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	4	17
6	Suruati . A	2	5	2	2	1	1	2	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
7	Tiawa	2	6	2	1	1	6	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	nurliyani	2	4	2	3	1	6	2	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
9	sukarni	2	4	2	3	1	1	3	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20
10	Halimah	2	5	3	1	1	6	6	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24
11	Agustina	2	2	1	3	1	6	4	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18
12	Nurawan	2	7	2	1	1	6	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
13	darnisa	2	5	2	1	1	6	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
14	nurhayati	2	7	2	1	1	6	2	5	5	5	4	4	23	3	3	4	4	4	18
15	nurbaiti	2	3	2	3	1	6	2	5	5	5	4	5	24	3	3	4	4	5	19
16	samsiah	2	7	2	1	1	6	3	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
17	siti beram	2	6	2	1	1	6	2	3	3	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20
18	andriarahmi	2	4	2	5	1	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	5	23
19	evi	2	3	2	3	2	4	3	4	5	5	5	4	23	4	4	5	5	5	23
20	yunaidar	2	4	2	2	1	6	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18
21	zaituni	2	7	2	2	1	6	2	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18

2 2	hafсах	2	4	2	3	1	6	2	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
2 3	yuna lisma	2	5	2	1	1	6	2	5	5	5	5	5	25	2	4	4	4	4	18
2 4	putri deli	2	4	2	3	1	6	6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2 5	ria yulianti	2	5	2	3	1	6	2	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	4	19
2 6	lailan	2	6	2	3	1	6	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2 7	yulian di	1	3	1	3	2	4	5	5	5	5	4	4	23	3	4	4	4	4	19
2 8	ediansy a	1	5	2	2	1	6	3	4	4	5	4	3	20	3	3	4	4	4	18
2 9	nasrull ah	1	4	2	3	2	4	5	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18
3 0	mori yusnita	1	4	2	3	2	4	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23
3 1	marziz ah	2	3	2	2	1	6	2	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	5	20
3 2	rosma war	2	5	2	1	1	6	2	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22
3 3	nurbaiti	2	3	2	3	1	6	2	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19
3 4	zahra	2	5	2	3	1	6	2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3 5	nilawat i	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
3 6	yusnida r	2	7	2	2	1	6	3	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20
3 7	alياهو	2	7	2	2	1	6	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
3 8	emi mayasa ri	2	3	2	3	2	4	3	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
3 9	Nurhad isah	2	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
4 0	emanid ar	2	5	2	3	2	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
4 1	hasnah	2	7	3	1	1	6	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
4 2	nurhabi bah	2	7	2	1	2	1	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
4 3	nova reni	2	5	3	2	1	6	3	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21

44	nur baiti	2	4	3	1	1	6	2	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	20
45	baharuddin	1	4	3	3	2	4	3	4	4	5	4	3	20	3	2	4	4	17
46	marwan	1	3	1	3	2	4	5	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	18
47	darwis	1	4	2	3	2	1	6	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	20
48	syahril	1	2	1	2	2	4	5	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	19
49	ruslan	1	4	2	2	1	6	6	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	21
50	ibrahim	1	3	2	3	2	1	6	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	18
51	abdullah	1	6	3	3	1	6	6	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	18
52	usman	1	7	3	1	1	6	6	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	18
53	zulkifli	1	5	2	1	1	6	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	18
54	rahmat fauzi	1	3	2	3	2	4	6	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	18
55	nur hayatun	2	6	2	1	1	6	3	5	4	5	4	4	22	3	4	3	4	18
56	hafсах	2	6	2	1	1	6	3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	20
57	siti amran	2	7	2	2	1	6	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20
58	wirdah	2	7	2	1	1	6	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20
59	mamparida	2	6	2	1	1	6	3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	21
60	hasma	2	4	2	3	1	6	2	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	21
61	nilawati	2	5	2	1	1	6	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	19
62	mardiah	2	5	2	1	1	6	3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	20
63	kharijah	2	7	2	1	1	6	3	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	17
64	nurbaiti	2	5	2	1	1	6	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	21
65	marlina	2	2	2	3	1	6	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20

6 6	nur hasana h	2	6	2	1	1	6	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6 7	murni	2	2	2	1	1	6	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6 8	nuraini	2	3	2	3	1	6	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6 9	sri hastuti	2	5	2	2	1	6	2	4	5	4	3	2	18	4	4	4	4	4	20
7 0	samsid ar	2	4	2	1	1	6	3	5	5	5	5	5	25	3	2	4	4	4	17
7 1	nilawat i	2	5	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23
7 2	kasniw ati	2	5	2	2	2	4	2	4	5	5	5	5	24	5	3	4	4	4	20
7 3	kasrida	2	6	2	1	1	6	4	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	4	17
7 4	sri yanti	2	6	2	3	1	6	3	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	17
7 5	sartina	2	7	2	1	1	6	2	5	5	5	4	4	23	3	2	4	4	4	17
7 6	delna	2	6	2	2	2	4	2	4	4	5	4	4	21	3	5	3	5	4	20
7 7	cut firdawa ti	2	6	2	3	1	6	2	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
7 8	marzia h	2	4	2	1	1	6	2	4	4	5	4	4	21	3	4	3	4	5	19
7 9	mala hayati	2	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
8 0	usman bay	1	4	2	2	2	1	3	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19
8 1	ismail	1	4	2	3	2	1	5	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
8 2	amran	1	4	2	2	2	4	6	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	3	17
8 3	asnawi	1	4	2	3	2	4	6	4	4	4	4	4	20	3	2	4	4	3	16
8 4	suryani	2	3	2	3	1	6	3	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	17
8 5	astuti	2	4	2	2	1	6	2	5	5	5	5	5	25	2	2	4	3	5	16
8 6	bahar	1	5	2	2	2	1	2	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	5	20

8 7	ansar	1	3	1	3	2	4	6	4	4	5	5	4	22	2	3	4	4	4	17
8 8	dedi	1	4	2	3	1	4	5	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	4	18
8 9	marnila	2	3	1	3	2	6	5	4	4	4	3	5	20	3	3	4	4	3	17
9 0	wuland ari	2	4	2	2	1	6	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
9 1	mahdal ena	2	4	2	3	2	4	2	4	5	5	4	4	22	4	3	4	4	4	19
9 2	khairu mi	2	4	2	1	1	6	2	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	5	21
9 3	julianti	2	5	2	2	1	6	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
9 4	julita	2	3	1	3	1	6	3	4	4	5	5	4	22	3	3	4	4	4	18
9 5	mawar ni	2	4	2	2	1	6	2	4	4	4	4	5	21	4	3	5	5	5	22
9 6	asmadi	1	4	2	3	2	4	6	4	4	5	3	4	20	3	2	4	4	4	17
9 7	ernawa ti	2	4	2	2	1	6	2	3	4	4	4	4	19	2	3	4	4	4	17
9 8	nur jannah	2	4	2	1	1	6	3	4	4	4	3	3	18	2	1	4	4	4	15
9 9	mardu wi	2	4	2	3	1	6	3	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	4	18
1 0 0	sumarn i	2	7	3	2	1	6	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20



## Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 25

### Jenis\_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	27	27.0	27.0	27.0
	Perempuan	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 Tahun - 22 Tahun	1	1.0	1.0	1.0
	23 Tahun - 28 Tahun	6	6.0	6.0	7.0
	29 Tahun - 34 Tahun	15	15.0	15.0	22.0
	35 Tahun - 40 Tahun	32	32.0	32.0	54.0
	41 Tahun - 46 Tahun	19	19.0	19.0	73.0
	47 Tahun - 52 Tahun	12	12.0	12.0	85.0
	Diatas 52 Tahun	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Status\_Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	10	10.0	10.0	10.0
	Sudah Menikah	82	82.0	82.0	92.0
	Janda/Duda	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pendidikan\_Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	30	30.0	30.0	30.0
	SMP	24	24.0	24.0	54.0
	SMA	44	44.0	44.0	98.0
	S1	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pendapatan\_Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp.999.000	67	67.0	67.0	67.0
	Rp.1.000.000 - Rp.2.499.000	30	30.0	30.0	97.0
	Rp.2.500.000 - Rp.3.499.000	2	2.0	2.0	99.0
	Diatas Rp.3.500.000	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nelayan/Petani	13	13.0	13.0	13.0
	Swasta/Wiraswasta	21	21.0	21.0	34.0
	Pensiun/Purnawirawan	1	1.0	1.0	35.0
	Lainnya	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Jumlah\_Kunjungan\_ke\_Dinas\_Sosial

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Kali dalam Sebulan	40	40.0	40.0	40.0
	2 Kali dalam Sebulan	33	33.0	33.0	73.0
	4 Kali dalam Sebulan	4	4.0	4.0	77.0
	5 Kali dalam Sebulan	11	11.0	11.0	88.0
	6 Kali dalam Sebulan	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## 1. Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (X)	X.1	0,786	0,165	Valid
	X.2	0,808	0,165	Valid
	X.3	0,800	0,165	Valid
	X.4	0,780	0,165	Valid
	X.5	0,806	0,165	Valid
Pelayanan Bantuan Sosial di Dinas Sosial (Y)	Y.1	0,785	0,165	Valid
	Y.2	0,771	0,165	Valid
	Y.3	0,524	0,165	Valid
	Y.4	0,662	0,165	Valid
	Y.5	0,594	0,165	Valid

## Indeks Kepuasan Masyarakat (X)

		Correlations					Kepuasan_M asyarakat_X
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	
X.1	Pearson Correlation	1	.669**	.572**	.423**	.513**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.669**	1	.655**	.446**	.516**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.572**	.655**	1	.519**	.453**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	.423**	.446**	.519**	1	.668**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X.5	Pearson Correlation	.513**	.516**	.453**	.668**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_Masyarakat_X	Pearson Correlation	.786**	.808**	.800**	.780**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Pelayanan Bantuan Sosial di Dinas Sosial (Y)

		Correlations					Pelayanan_B ansos_Y
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
Y.1	Pearson Correlation	1	.586**	.243*	.313**	.226*	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.002	.024	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.586**	1	.065	.319**	.303**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000		.521	.001	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.243*	.065	1	.582**	.290**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.015	.521		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.313**	.319**	.582**	1	.350**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.226*	.303**	.290**	.350**	1	.594**
	Sig. (2-tailed)	.024	.002	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan_Bansos_Y	Pearson Correlation	.785**	.771**	.524**	.662**	.594**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 2. Uji Realibilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Standard Alpha	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (X)	5	0,853	0,60	Reliabel
Pelayanan Bantuan Sosial di Dinas Sosial (Y)	5	0,686	0,60	Reliabel

## Kepuasan Masyarakat (X)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	5

## Pelayanan Bantuan Sosial di Dinas Sosial (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	5

## Statistic Deskriptif

## Kepuasan Masyarakat (X)

**X.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	71	71.0	71.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	74	74.0	74.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Setuju	61	61.0	61.0	64.0
	Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Setuju	9	9.0	9.0	10.0
	Setuju	69	69.0	69.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang Setuju	11	11.0	11.0	13.0
	Setuju	68	68.0	68.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Pelayanan Bantuan Sosial di Dinas Sosial (Y)

## Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	8	8.0	8.0	9.0
	Kurang Setuju	43	43.0	43.0	52.0
	Setuju	42	42.0	42.0	94.0
	Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	8.0
	Kurang Setuju	34	34.0	34.0	42.0
	Setuju	50	50.0	50.0	92.0
	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	10	10.0	10.0	10.0
	Setuju	82	82.0	82.0	92.0
	Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	83	83.0	83.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	72	72.0	72.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 6 Titik Persentase Distribusi R Tabel

Degree of freedom (df=N-2)				
1.	0.99692	0.98769	0.97237	0.95106
2.	0.95000	0.90000	0.85000	0.80000
3.	0.87834	0.80538	0.74326	0.68705
4.	0.81140	0.72930	0.66445	0.60840
5.	0.75449	0.66944	0.60507	0.55086
6.	0.70673	0.62149	0.55872	0.50673
7.	0.66638	0.58221	0.52139	0.47159
8.	0.63190	0.54936	0.49055	0.44280
9.	0.60207	0.52140	0.46454	0.41866
10.	0.57598	0.49726	0.44224	0.39806
11.	0.55294	0.47616	0.42284	0.38022
12.	0.53241	0.45750	0.40578	0.36456
13.	0.51398	0.44086	0.39061	0.35069
14.	0.49731	0.42590	0.37702	0.33828
15.	0.48215	0.41236	0.36476	0.32710
16.	0.46828	0.40003	0.35361	0.31696
17.	0.45553	0.38873	0.34342	0.30770
18.	0.44376	0.37834	0.33407	0.29921
19.	0.43286	0.36874	0.32543	0.29138
20.	0.442271	0.35983	0.31743	0.28414
21.	0.41325	0.35153	0.31000	0.27741
22.	0.40439	0.34378	0.30306	0.27114
23.	0.39607	0.33652	0.29657	0.26527

24.	0.38824	0.32970	0.29047	0.25977
25.	0.38086	0.32328	0.28474	0.25459
26.	0.37389	0.31722	0.27933	0.24972
27.	0.36728	0.31149	0.27422	0.24511
28.	0.36101	0.30606	0.26938	0.24075
29.	0.35505	0.30090	0.26479	0.23661
30.	0.34937	0.295999	0.26042	0.23268
31.	0.34396	0.29132	0.25626	0.22894
32.	0.33879	0.28686	0.25230	0.22537
33.	0.33384	0.28259	0.24851	0.22197
34.	0.32911	0.27852	0.24489	0.21871
35.	0.32457	0.27461	0.24133	0.21560
36.	0.32022	0.27086	0.23810	0.21261
37.	0.31603	0.26727	0.23491	0.20975
38.	0.31201	0.26381	0.23185	0.20699
39.	0.30813	0.26048	0.22890	0.20434
40.	0.30440	0.25728	0.22606	0.20181
41.	0.30079	0.25419	0.22332	0.19934
42.	0.29732	0.25121	0.22068	0.19697
43.	0.29396	0.24833	0.21814	0.19469
44.	0.29071	0.24555	0.21568	0.19248
45.	0.28756	0.24286	0.21330	0.19034
46.	0.28452	0.24026	0.21099	0.18828
47.	0.28157	0.23773	0.20876	0.18628
48.	0.27871	0.23529	0.20660	0.18434
49.	0.27594	0.23292	0.20452	0.18247

50.	0.27324	0.23062	0.20247	0.18064
51.	0.27063	0.22839	0.20050	0.17888
52.	0.26809	0.22622	0.19859	0.17716
53.	0.26561	0.22411	0.19672	0.17549
54.	0.26321	0.22206	0.19491	0.17387
55.	0.26087	0.22006	0.19315	0.17229
56.	0.25859	0.21812	0.19143	0.17075
57.	0.25637	0.21623	0.18976	0.16926
58.	0.25420	0.21438	0.18814	0.16780
59.	0.25209	0.21258	0.18655	0.16638
60.	0.25003	0.21083	0.18500	0.16500
61.	0.24803	0.20912	0.18349	0.16365
62.	0.24606	0.20745	0.18202	0.16233
63.	0.24415	0.20582	0.18058	0.16104
64.	0.24228	0.20423	0.17918	0.15979
65.	0.24-45	0.20267	0.17781	0.15856
66.	0.23866	0.20115	0.17647	0.15736
67.	0.23691	0.19967	0.17516	0.15619
68.	0.23520	0.19821	0.17387	0.15504
69.	0.23352	0.19679	0.17262	0.15392
70.	0.23188	0.19539	0.17139	0.15282
71.	0.23028	0.19403	0.17019	0.15174
72.	0.22871	0.19269	0.16901	0.15069
73.	0.22716	0.19139	0.16786	0.14966
74.	0.22565	0.19010	0.16673	0.14865
75.	0.22417	0.18885	0.16562	0.14766

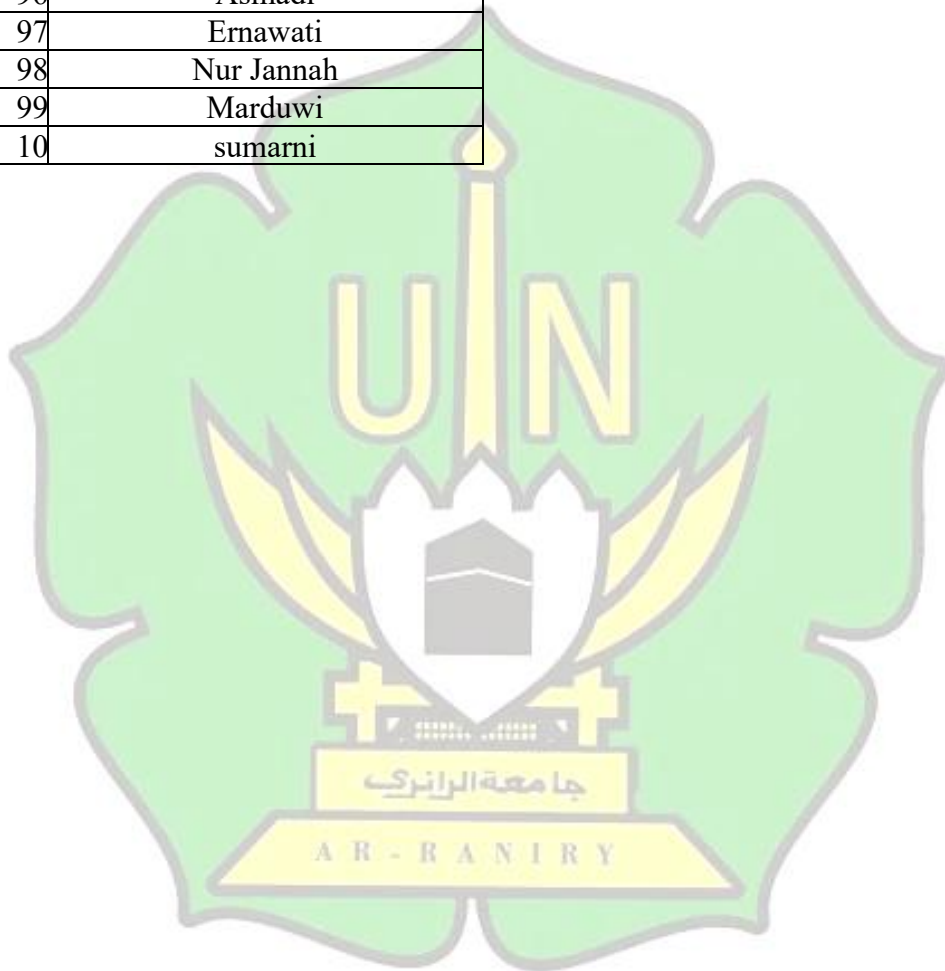
76.	0.22272	0.18761	0.16454	0.14669
77.	0.22130	0.18641	0.16347	0.14574
78.	0.21990	0.18522	0.16243	0.14480
79.	0.21853	0.18406	0.16141	0.14389
80.	0.21718	0.18292	0.16040	0.14299
81.	0.21586	0.18180	0.15941	0.14211
82.	0.21457	0.18070	0.15845	0.14124
83.	0.21329	0.17961	0.15749	0.14039
84.	0.21204	0.17855	0.15656	0.13956
85.	0.21081	0.17751	0.15564	0.13874
86.	0.20960	0.17649	0.15474	0.13793
87.	0.20841	0.17548	0.15385	0.13714
88.	0.20725	0.17449	0.15298	0.13636
89.	0.20610	0.17352	0.15213	0.13660
90.	0.20497	0.17256	0.15128	0.13484
91.	0.20386	0.17162	0.15046	0.13410
92.	0.20276	0.17069	0.14964	0.13338
93.	0.20169	0.16978	0.14884	0.13266
94.	0.20063	0.16888	0.14805	0.13195
95.	0.19958	0.16800	0.14727	0.13126
96.	0.19856	0.16713	0.14651	0.13058
97.	0.19755	0.16627	0.14576	0.12990
98.	0.19655	0.16543	0.14501	0.12924
99.	0.19557	0.16460	0.14428	0.12859
100.	0.19460	0.16378	89.14356	0.12795

### Lampiran 7 Daftar Nama Responden

No	Nama
1.	Ardiansyah
2.	Ismail Juanda
3.	Muslya
4.	Yurlis
5.	Ardi
6.	Suruati. A
7.	Tiawa
8.	Nur Liyani
9.	Sukarni
10.	Halimah
11.	Agustina
12.	Nurawan
13.	Darnisa
14.	Nurhayati
15.	Nur Baiti
16.	Samsiah
17.	Siti Beram
18.	Andria Rahmi
19.	Evi
20.	Yunaidar
21.	Zaituni
22.	Hafsah
23.	Yuna Lisma
24.	Putri Deli
25.	Ria Yulianti
26.	Lailan
27.	Yuliandi
28.	Ediansyah
29.	Nasrullah
30.	Mori Yusnita
31.	Marzizah
32.	Rosmawar
33.	Nurbaiti
34.	Zahra
35.	Nilawati
36.	Yusnidar
37.	Aliyah
38.	Emi Mayasari
39.	Nurhadisah
40.	Emanidar
41.	Hasnah
42.	Nurhabibah

43	Nova Reni
44	Nur Baiti
45	Baharuddin
46	Marwan
47	Darwis
48	Syahril
49	Ruslan
50	Ibrahim
51	Abdullah
52	Usman
53	Zulkifli
54	Rahmat Fauzi
55	Nur Hayatun
56	Hafsah
57	Siti Amran
58	Wirdah
59	Mamparida
60	Hasma
61	Nilawati
62	Mardiah
63	Kharijah
64	Nurbaiti
65	Marlinan
66	Nur Hasanah
67	Murni
68	Nuraini
69	Sri Hastuti
70	Samsidar
71	Nilawati
72	Kasmawati
73	Kasrida
74	Sri Yanti
75	Sartina
76	Delna
77	Cut Firdawati
78	Marziah
79	Mala Hayati
80	Usman Bay
81	Ismail
82	Amran
83	Asnawi
84	Suryani
85	Astuti
86	Bahar

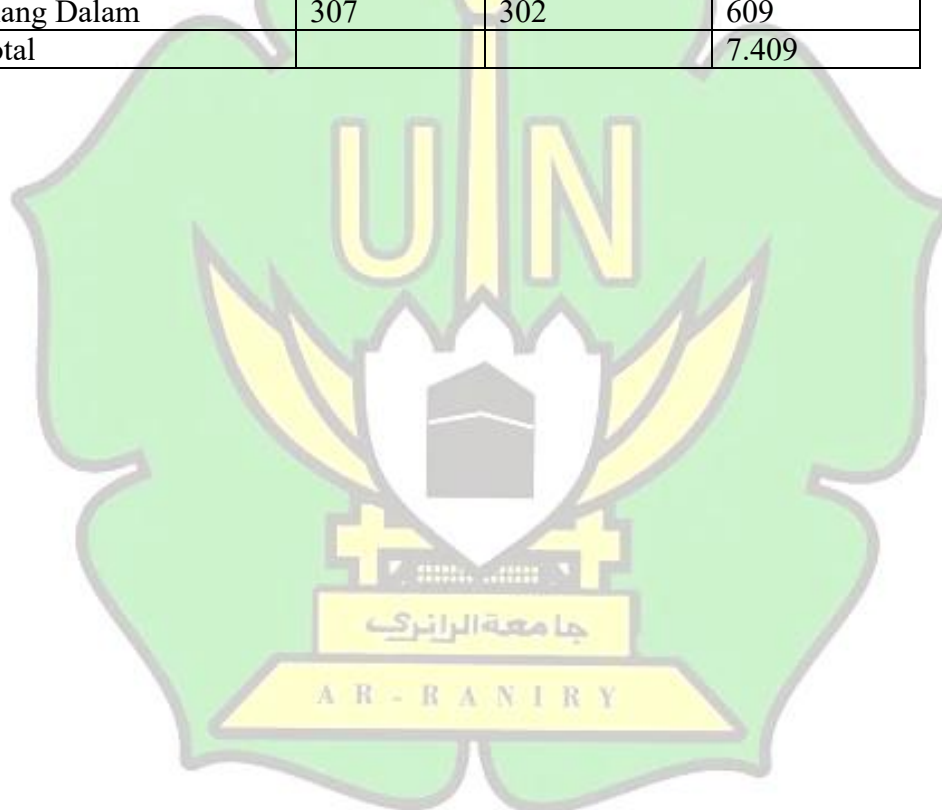
87	Ansar
88	Dedi
89	Marnila
90	Wulandari
91	Mahdalena
92	Khairumi
93	Julianti
94	Julita
95	Mawarni
96	Asmadi
97	Ernawati
98	Nur Jannah
99	Marduwi
10	sumarni



### Lampiran 8 Jumlah Populasi

Jumlah Populasi Masyarakat Kecamatan Susoh Dari 5 Desa

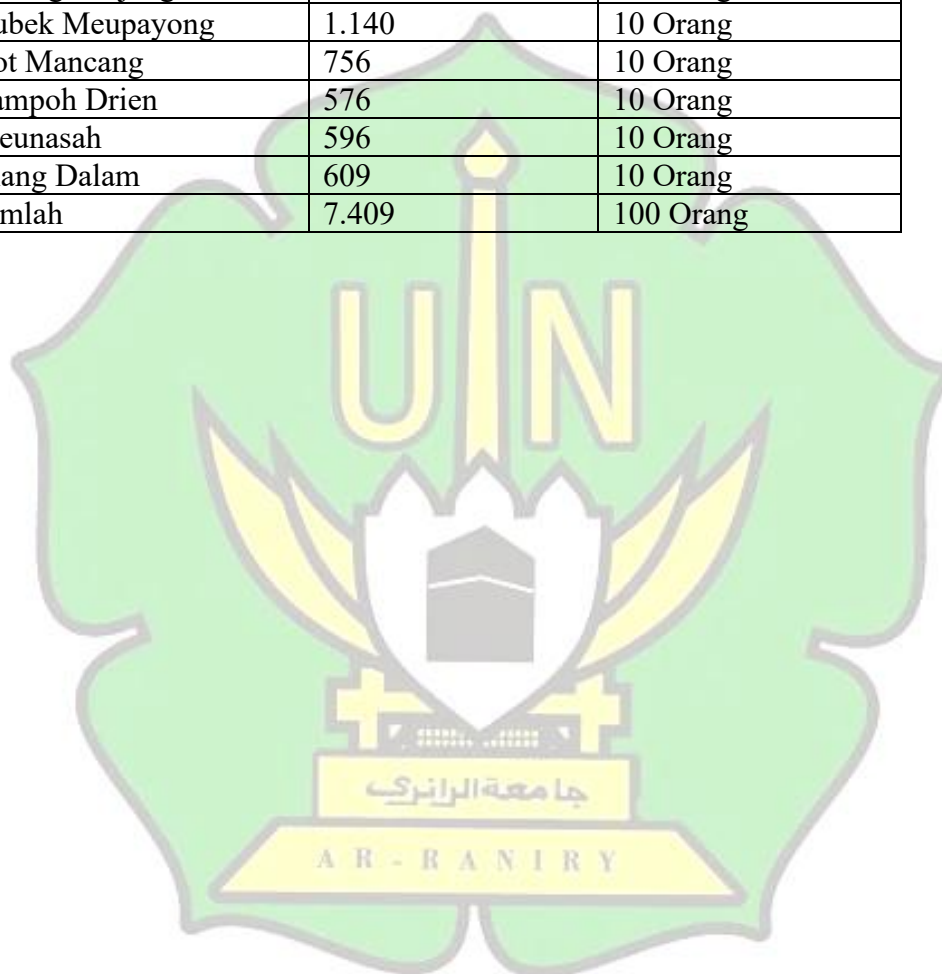
Desa	Laki – laki	Perempuan	Populasi
Kedai Susoh	115	136	251
Panjang Baru	351	375	726
Kedai Palak Kerambil	251	241	492
Ladang	706	645	1.351
Padang Panjang	451	461	912
Rubek Meupayong	582	558	1.140
Cot Mancang	393	363	756
Lampoh Drien	291	285	576
Meunasah	297	299	596
Blang Dalam	307	302	609
Total			7.409



### Lampiran 9 Jumlah Sampel

Jumlah Sampel dari 10 Desa Masyarakat di Kecamatan Susoh

Desa	Populasi	Sampel
Kedai Susoh	251	10 Orang
Panjang Baru	726	10 Orang
Kedai Palak Kerambil	492	10 Orang
Ladang	1.351	10 Orang
Padang Panjang	912	10 Orang
Rubek Meupayong	1.140	10 Orang
Cot Mancang	756	10 Orang
Lampoh Drien	576	10 Orang
Meunasah	596	10 Orang
Blang Dalam	609	10 Orang
Jumlah	7.409	100 Orang



**Lampiran 10 Angket Penelitian**

**Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Saudara/Saudari  
Di**

**Tempat**

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : Annisa Natasya Ismaita  
NIM : 220403017  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai **“Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Susoh Terhadap Pelayanan Bansos Di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat Daya”**

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya. Saya mohon kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap-lengkapannya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman selama ini

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Darussalam, 18 Januari 2026

Peneliti,



Annisa Natasya Ismaita

### Identitas Responden

Nama:

1. Jenis Kelamin


1. Laki-laki
2. Perempuan

2. Usia


1. 17 – 22 Tahun
2. 23 – 28 Tahun
3. 29 – 34 Tahun
4. 35 – 40 Tahun
5. 41 – 46 Tahun
6. 47 – 52 Tahun
7. 53 Tahun ke atas

3. Status Perkawinan


1. Belum Menikah
2. Sudah Menikah
3. Janda/Duda

4. Pendidikan terakhir


1. SD
2. SMP
3. SMA
4. D-III
5. SI
6. S2

5. Pendapatan Perbulan


1. Kurang dari Rp.999.000
2. Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,-

3. Rp. 2.500.000,- s/d Rp. 3.499.999,-
4. Di atas Rp. 3.500.000,-

## 6. Pekerjaan

1. Nelayanan / Petani
2. Peternak
3. PNS/TNI/POLRI
4. Swasta / Wiraswasta
5. Pensiun / Purnawirawan
6. Lainnya

## 7. Jumlah Kunjungan ke Dinas Sosial

1. 1 (satu) kali dalam seminggu
2. 1 (satu) Bulan sekali
3. 2 (dua) Bulan sekali
4. 4 (empat) bulan sekali
5. 5 (lima) Bulan sekali
6. 6 (enam) Bulan sekali



## DAFTAR PERTANYAAN

### **Petunjuk Pengisian:**

Bacalah semua pernyataan dengan teliti kemudian berilah tanda (√) pada salah satu jawaban dari pilihan yang paling sesuai dengan yang di alami.

### **Keterangan jawaban:**

1. STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2. TS (Tidak Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3. KS (Kurang Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

3. S (Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

4. SS (Sangat Setuju)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/I berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti,



Annisa Natasya Ismaita

220403017

## Indeks kepuasan masyarakat (X)

No	Pernyataan	Alternative jawaban				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya merasa terdapat <b>kemudahan persyaratan</b> administrasi dalam proses pengajuan bantuan sosial di dinas sosial.					
2	Saya merasa <b>kejelasan prosedur</b> yang di tetapkan oleh dinas sosial sangat membantu saya dalam memahami alur penyaluran bansos					
3	Saya sangat puas terhadap <b>kualitas produk spesifikasi</b> bantuan yang diberikan karena kondisinya baik dan layak digunakan.					
4	Saya merasa <b>kompetensi petugas</b> sangat baik dalam menjawab setiap pertanyaan masyarakat mengenai bantuan sosial.					
5	Saya merasa <b>penanganan pengaduan</b> yang dilakukan oleh pihak dinas sosial sangat responsif saatv terjadi masalah dilapangan.					

## Pelayanan bansos pada dinas sosial (Y)

No	Pernyataan	Alternative jawaban				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya melihat bahwa <b>akurasi data</b> penerima di kecamatan susoh sudah sesuai dengan kondiusi nyata masyarakat dilapangan					
2	Saya merasa puas terhadap <b>ketepatan sasaran</b> bantuan yang disalurkan oleh dinas sosial.					
3	Saya merasa <b>ketepatan waktu</b> penyaluran bansos sudah sangat baik sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama					
4	<b>Keretsediaan SOP</b> pelayanan yang saya terima konsisten karena ada nya ketersediaan SOP yang dipatuhi oleh setiap petugas dilapangan.					
5	Saya mudah mendapatkan akses terkait transparansi informasi aturan bansos melalui papan pengumuman atau petugas desa.					

