INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA MANFAAT TERHADAP PROGRAM ACEH BESAR SEJAHTERA (PRO-ABES) DI KECAMATAN SUKAMAKMUR ACEH BESAR

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

NURHAMIDAH
NIM. 160802033

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH

2020 M/1441 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Nurhamidah
NIM	: 160802033
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir	: Weusiteh, 26 Juni 1996
Alamat	: Weusiteh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 1 Juli 2020
Yang Menyatakan,

Nurhamidah
NIM. 160802033

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA MANFAAT TERHADAP PROGRAM ACEH BESAR SEJAHTERA (PRO-ABES) DI KECAMATAN SUKAMAKMUR ACEH BESAR

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Dalam Ilmu Administrasi Negara

Diajukan Oleh:

NURHAMIDAH
NIM. 160802033

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui Untuk Diuji/ Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Fakruddin, SE, MM	Siti Nur Zalikha, M.Si
NIP. 196406162014111002	NIP.199002282018032001

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA MANFAAT TERHADAP PROGRAM ACEH BESAR SEJAHTERA (PRO-ABES) DI KECAMATAN SUKAMAKMUR ACEH BESAR

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara.

Pada Hari/Tanggal : 05 Agustus 2020

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,	Sekretaris,
Fakruddin, SE, MM.	**Siti Nur Zalikha, M.,Si.**
NIP. 196406162014111002	NIP. 199002282018032001
Penguji I,	Penguji II,
Dr. Mahmuddin, M. Si	**Cut Zamharira, S. IP., M.AP**
NIP. 197210201997031002	NIDN. 2017117904

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Ernita Dewi, S. Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) merupakan program yang disahkan oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar sebagai program penanggulangan kemiskinan yang disahkan dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 58 tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin. Dari hasil observasi didapati bahwa selama dua tahun Pro-Abes diimplementasikan, belum pernah dilakukan survei kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap Pro-Abes, rendahnya pendampingan dari pendamping kecamatan dalam melakukan pendampingan dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun metode penelitian adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan Indikator RPJMD Kabupaten Aceh Besar No 1 Tahun 2012-2020 yang disesuaikan dengan Perbup No 58 Tahun 2017 Tentang Pro-Abes, (1) Indikator masukan dikatakan sudah sesuai dengan harapan Keluarga Penerima manfaat harapkan, (2) Indikator Proses pada Pro-Abes dikatakan sudah sesuai dengan prosedur dan ketetapa, (3) Indikator keluaran dikatakan belum sesuai dengan keluarga penerima manfaat harapkan (4) Indikator hasil pelaksanaan Pro-Abes dikatakan belum sesuai dengan Keluarga Penerima Manfaat Harapkan dan belum sesuai dengan prosedur, (5) Indikator manfaat dari pelaksanaan Pro-Abes dikatakan bermanfaat dan sudah sesuai dengan Keluarga Penerima Manfaat harapkan, (6) Indikator dampak Pro-Abes terhadap penurunan kemiskinan dikatakan sudah berdampak positif bagi Keluarga Penerima Manfaat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Pro-Abes di Kecamatan Sukamakmur dikatakan sudah puas pada indikator masukan, proses, manfaat dan dampak, sedangkan pada indikator keluaran dan hasil masyarakat menjawab belum puas.

Kata Kunci :*Indeks Kepuasan, Pro-Abes*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..... **i**

LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **ii**

PENGESAHAN SIDANG ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **viii**

DAFTAR BAGAN ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

KATA PENGANTAR ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Indentifikasi dan Perumusahan Masalah 6

1.3Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.5 Penjelasan Istilah 7

BAB II LANDASAN TEORITIS **9**

2.1 Penelitian Terdahulu **9**

2.2 Definisi Indeks 12

2.3 Definisi Kepuasan 12

2.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat 15

2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Qanun RPJM Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 16

2.4 Pelayanan Publik 18

2.5 Program Aceh BesarSejahtera (Pro-Abes) 20

2.5.1 Penerima Manfaat 21

2.5.2 Landasan Hukum Terbentuknya Pro-Abes 21

2.6 Diagram Kartesius 23

2.7 Kerangka Berpikir 24

BAB III METODE PENELITIAN 26

3.1 Desain Penelitian 26

3.1.1Pendekatan dan Metode Penelitian 26

3.1.2Intrumen Penelitian 28

3.2 Definisi Operasional Variabel 31

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 32

3.4 Populasi dan Sampel 32

3.5 Sumber Data 33

3.6 Teknik Pengumpulan Data 34

3.7 Teknik Pengelolaan Data 35

3.7.1 Uji Validitas 36

3.7.2 Uji Reliabilitas 37

3.8 Teknik Analisis Data 38

3.8.1 Analisis Indeks Kepuasaan Masyarakat dan Interpretasi 38

3.8.2 Analisis Kuadran 39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40

4.1 Hasil Penelitian 40

4.1.1Gambaran Umum Lokasi Penelitian 40

4.1.2 Hasil Pengumpulan Data 41

4.1.3Hasil Pengolahan Data..... 43

4.1.4Hasil Analisis Data 50

4.2 Pembahasan 52

4.2.1 Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pro-Abes 52

4.2.2 Pembahasan Hasil Analisis IKM..... 60

4.2.3 Analisis Diagram Kartesius Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera 62

BAB V PENUTUP 71

5.1 Kesimpulan..... 71

5.2 Saran..... 72

DAFTAR PUSTAKA..... 73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikator 17
Tabel 2.3 Pedoman Observasi dan Dokumentasi 31
Tabel 3.3 Komponen Unsur yang ditanya..... 28
Tabel 4.3 Skor Item Instrument Indeks Kepuasan Masyarakat..... 29
Tabel 5.3 Skor Item Instrument Program Aceh Besar Sejahtera..... 30
Tabel 6.3 Interpretasi Reliabilitas Instrument 30
Tabel 7.3 Nilai persepsi dan Interval IKM..... 37
Tabel 8.4 Data Populasi dan Sampel 38
Tabel 9.4 Jenis Kelamin Responden..... 42
Tabel 10.4 Usia Responden..... 43
Tabel 11.4 Status perkawinan Responden 44
Tabel 12.4 Pekerjaan Responden..... 46
Tabel 13.4 Pendapatan Perbulan Responden 47
Tabel 14.4 Hasil Uji Validitas 48
Tabel 15.4 Hasil Uji Reliabilitas 51
Tabel 16.4 Nilai Skor Per Unsur Kepuasan 51
Tabel 17.4 Nilai Skor Per Unsur Pro-Abes 52
Tabel 18.4 Nilai Rata-rata Per Unsur Kepuasan..... 52
Tabel 19.4 Nilai Rata-rata Per Unsur Pro-Abes 53
Tabel 20.4 Nilai Rata-rata Tertimbang kepuasan 53
Tabel 21.4 Nilai Rata-rata Tertimbang Kinerja..... 54
Tabel 22.4 Nilai Interval, konversi dan bobot Kepuasan..... 54
Tabel 23.4 Nilai Interval, Konversi dan bobot Pro-Abes 55
Tabel 24.4 Skor Rata-rata Kepuasan Dan Pro-Abes..... 68

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.2 Kerangka Berpikir 25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.4 Struktur Organisasi Pro-Abes..... 41

Gambar 2.4 Jenis Kelamin Responden 44

Gambar 3.4 Persentase Responden Berdasarkan Usia..... 45

Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 48

Gambar 5.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan 49

Gambar 6.4 Diagram Kartesius 68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Table R

Lampiran 5 : Form verifikasi dan validitasi data Keluarga Penerima Manfaat

Lampiran 7 : Surat Keputusan Pembimbing

Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 9 : Surat permohon Izin Penelitian

Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian dari Pro-Abes

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Dengan qudrah iradahnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul "Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar". Salawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, serta para pengikutNya yang senantiasa ikhtiar di jalan Allah SWT.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Pemerintahan Program studi Ilmu administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah Swt yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasihat serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada ayahanda Adnan Usman dan kakak Maulida, Asrina, abang Afzal Yasin, adik Samira AL-qusyairi dan para sahabat serta teman-teman seperjuangan atas segala perjuangan, kesabaran, beserta doa yang tidak pernah berhenti dari awal menempuh pendidikan, kalian adalah motivasi terhebat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini juga penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari para dosen dan teman-teman terbaik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Bapak Prof. Dr. H. Warul Walidi, AK MA.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan Universitas Islam Ar-Raniry, Ibu Dr. Ernita Dewi, S.Ag.

3. Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Ar-Raniry, Bapak Eka Januar, M.Soc., Sc.
4. Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Ar-Raniry, Ibu Siti Nur Zalikha, M.Si.
5. Dosen pembimbing I bapak Fakruddin, SE, MM dan pembimbing II ibu Siti Nur Zalikha M.Si yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen beserta staff Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan membantu penulis dalam urusan administrasi.
7. Kepada tim Pro-abes Aceh Besar yang telah memberikan data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada para responden yang telah banyak membantu pengisian angket yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
9. Kepada Almarhumah ibunda Nurjannah, ayahanda Adnan, kakak Maulida dan Asrina, Abang Afdhal Yasin, Adek Samira Al-qusyairi, atas doa, dukungan serta support yang tak terhingga.
10. Kepada sahabat tercinta Vera sintia, Reni Noventina, Bayurah, Listia Rahmayeni, Arrahimah Aldin yang sudah menyemangati penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi tepat waktu dan selalu ada dalam suka dan duka, dari dulu sampai sekarang.
11. kepada teman-teman seperjuangan IAN Unit 2 yang menjadi support sistem yang tak terkira, terkhusus Khusnul Khatimah, Putri Marzaniar, Putri Aklima, Putri Ramadhani, Reka Yolanda, Rikhe Martha Yulia, Rika, Marzatillah, Nur Hayati, Uswatun Andini, Syarifah Munawarah, Usman Fauzi, Beni Hernanda, Dedi Arifka, Muhammadin dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Sekali lagi

terima kasih untuk kalian yang selalu menyemangati dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

12. Teman-teman seangkatan Prodi Ilmu Administrasi Negara 2016 yang tak bisa di sebutkan satu persatu.
13. Semua pihak yang telah terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Demikian penulis ucapkan terima kasih, semoga Allah membalas semua kebaikan kita semua.

Banda Aceh, 24 Juli 2020

Nurhamidah
NIM. 16080203

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemiskinan merupakan suatu kondisi sosial ekonomi seseorang atau sekelompok orang yang tidak terpenuhinya hak-hak dasar untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat. Kebutuhan dasar yang menjadi hak seseorang atau sekelompok orang meliputi kebutuhan pangan, pendidikan, kesehatan, perumahan, pekerjaan, air bersih, pertahanan, lingkungan hidup, sumber daya alam, rasa aman dari perlakuan atau ancaman tindak kekerasan, serta hak untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan kehidupan sosial politik.[1] Pusat Penyuluhan Sosial (Puspensos) mendefinisikan kemiskinan sebagai keadaan dimana terjadi ketidakmamp

uan untuk memenuhi kebutuhan dasar seperti pakaian, makanan, pendidikan, kesehatan, dan tempat berlindung.[2]

Upaya mengurangi dan mengentaskan kemiskinan dilakukan pemerintah Indonesia dengan cara membentuk kelembagaan dalam menyelenggarakan kesejahteraan sosial dimana kementerian sosial yang menangani pemecahan masalah dalam pemberian bantuan sosial melalui program-program dan kebijakannya. Seperti program pengentasan kemiskinan yang telah dilakukan oleh Kementerian Sosial yaitu Program Keluarga Harapan (PKH), PKH tersebut mencangkup bantuan pendidikan

[1] Undang-undang nomor 24 tahun 2004
[2] Puspensos.komsos.go.id/home/br787

mulai dari Sekolah Dasar (SD) sampai Sekolah Menengah Atas (SMA), Program Kelompok Usaha Bersama (KUBE) untuk masyarakat pedesaan, masyar

akat perkotaan, pesisir dan perbatasan antar negara.3 Hadirnya PKH tersebut ternyata sudah mampu menekan angka kemiskinan di Indonesia dari persentase penduduk miskin pada Maret 2019 sebesar 9,41 persen atau 25,14 juta orang menurun 0,25 persen poin atau 0,53 juta orang terhadap September 2018 dan menurun 0,41 persen poin atau 0,80 juta orang terhadap Maret 2018.4 Data tersebut maka dapat simpulkan bahwa dengan hadirnya PKH sudah mampu menjawab masalah polemik ekonomi di masyarakat, serta masyarakat merasa sangat puas karena terbantu dari segi financial untuk kebutuhan dasar masyarakat.5

Aceh Besar merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Aceh yang juga menyelenggarakan bantuan jaminan sosial kepada masyarakat seperti yang dilakukan pemerintah pusat yaitu bantuan sosial yang diselenggarakan melalui program kepala daerah (Bupati) untuk mengentaskan kemiskinan yang berada di kabupaten tersebut. Program yang diberi nama Program Aceh Besar Sejahtera atau lebih dikenal dengan sebutan Pro-Abes menjadi salah satu fokus pembangunan yang diprioritaskan oleh pemerintah di kabupaten tersebut. Pro-Abes hadir ditengah-tengah masyarakat Aceh Besar dikarenakan adanya kenyataan bahwa masyarakat miskin masih banyak yang tidak tersentuh oleh bantuan sosial dari pemerintah pusat seperti

---

[3] *Ibid*

[4] BPS Nasional

[5] https://kaltim.tribunnews,com/2019/04/15/ternyata-begini-hasil-survei-tingkat-kepuasan-warga-terhadap-program-keluarga-harapan, 05 Maret 2020 pukul 12:59

PKH ataupun bantuan dari pemerintah daerah seperti bantuan dari Baitul Mal Provinsi Aceh maupun Baitul Mal Kabupaten Aceh Besar.

Setiap Penerima bantuan sosial harus masyarakat yang sudah terdata dalam Basis Data Terpadu (BDT). Terdapat 4 tingkatan miskin dalam BDT yaitu masyarakat miskin kategori desil satu yaitu masyarakat miskin dalam kelompok 10% terendah, desil dua yaitu masyarakat miskin dalam kelompok 20% terendah, desil tiga dan empat yaitu masyarakat miskin dalam kelompok 30% sampai 40% terendah.[6] Sedangkan pemerintah pusat dan pemerintah provinsi hanya memprioritaskan bantuan sosial kepada masyarakat miskin yang berada pada desil satu dan dua yaitu kategori 10 sampai dengan 18% kelompok miskin terendah. Berdasarkan fenomena tersebut Bupati Aceh Besar membuat inisiatif untuk mencetuskan program bantuan sosial yang bertujuan untuk melengkapi PKH dan mampu memberikan bantuan sosial sampai pada lapisan desil ke empat dalam kelompok 40% miskin terendah.[7]

Pro-Abes diimplementasikan oleh pemerintah Aceh Besar berdasarkan visi misi kepala daerah yang ditetapkan pada Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 58 Tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui bantuan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan pemberdayaan usaha ekonomi mikro serta program dalam rangka meningkatkan kegiatan ekonomi. Jumlah dana yang diberikan sebesar

[6] TNP2K. 2013, *kumpulan tanya jawab BDT untuk program perlindungan sosial*. Jakarta

[7] Wawancara dengan Nanang, Ketua Tim Perencanaan Pro-Abes, 4 Maret 2020 di Hope Kupi Keutapang.

1,8 juta per tahun, diberikan selama 3 bulan sekali dan disalurkan pada rekening penerima manfaat melalui bank yang telah bekerja sama dengan tim Pro-Abes.[8]

Tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap PKH tidak lepas dari Lima Standar Indikator yang digunakan sebagai acuan penilaian, diantaranya (1) keteraturan penerimaan dana Bantuan Sosial PKH ke dalam rekening, (2) respon Contact Center PKH dalam menangani aduan, (3) pendampingan oleh pendamping PKH, (4) kemudahan menjangkau akses lokasi pencairan Bantuan Sosial dan (6) kemudahan bertransaksi di lokasi pencairan Bantuan Sosial.9 Berdasarkan keberhasilan yang dicapai oleh PKH tersebut, maka perlu kiranya juga untuk melihat kepuasaan masyarakat Aceh Besar terhadap Pro-Abes yang juga merupakan program jaminan sosial yang telah dilaksanakan selama 2 (Dua) tahun di Kabupaten Aceh Besar dengan menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012-2017.

Analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) seharusnya dilakukan secara berkala, artinya pada setiap skala waktu tertentu harus dilakukan perhitungan atau penelitian serta analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap program yang telah dilaksanakan.10 Namun kenyataannya sampai saat ini pengukuran Indeks Kepuasan

[8] https://proabes.com, 28 April 2019, 20:15

[9] https://kaltim.tribunnews,com/2019/04/15/ternyata-begini-hasil-survei-tingkat-kepuasan-warga-terhadap-program-keluarga-harapan, 05 maret 2020 pukul 12:59

[10] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Masyarakat pada Pro-Abes belum pernah dilakukan.11 Dari hasil pengamatan di lapangan, terdapat beberapa hal yang menjadi masalah dalam pengukuran indeks kepuasan diantaranya adalah, (1) adanya keterlambatan penyaluran Bantuan Sosial dari Pro-Abes ke dalam rekening KPM, (2) kurangnya Jumlah SDM pendamping kecamatan, (3) kurangnya pendampingan yang dilakukan oleh dari pendamping kecamatan kepada masyarakat penerima manfaat dalam pengelolaan bantuan sosial Pro-Abes,(4) adanya penetapan penyelenggara Pro-Abes tanpa proses seleksi. Kepuasaan masyarakat sangat mempengaruhi dalam menilai kualitas Pro-Abes yang telah dilaksanakan di seluruh Kabupaten Aceh Besar, hal tersebut bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pro-Abes.

Salah satu Kecamatan yang turut merasakan Pro-Abes adalah Kecamatan Sukamakmur. Sukamakmur adalah salah satu dari 19 kecamatan yang berada di Kabupaten Aceh Besar dan memiliki 35 Gampong dengan luas wilayah 106,00 km2 . Masyarakat yang berada di Kecamatan Sukamakmur rata-rata berprofesi sebagai petani, peternak dan pengrajin keris/pisau.12 Kecamatan Sukamakmur juga memperoleh predikat terbaik dari Bupati Aceh Besar dalam memanfaatkan dana Pro-

[11] Wawancara dengan Nanang, Ketua Tim Perencanaan Pro-Abes, 4 Maret 2020 di Hope Kupi Keutapang.

[12] Koordinator statistic kecamatan sukamakmur, 2017, *kecamatan Sukamakmur dalam Angka 2017,* kota jantho, BPS Kabupaten Aceh Besar.

Abes untuk meningkatkan ekonomi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui pengembangan usaha yang telah ditekuni.13

Berdasarkan pembahsan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui tentang seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat Pro-Abes dikecamatan tersebutdan melakukan peelitian dengan judul "Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar".

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana asumsi masyarakat terhadap Pro-Abes serta kualitas Pro-Abes berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat (IKM). Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tingkat kepuasaan masyarakat terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) diukur berdasarkan Indeks Kepuasan masyarakat ?".

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat jika diukur dengan Standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan pemerintah Aceh Besar dalam Pengentasan Kemiskinan.

[13] wawancara dengan Kasubag Humas Kabupaten Aceh Besar, 27 Februari 2020 di kantor Humas Jantho.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang baik bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

Manfaat Teoritis, diharapkan dapat menambah serta mengembangkan teori Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program pemerintah dalam pengentasan kemiskinan dan menjadi rujukan bagi peneliti yang meneliti objek kajian ini

Manfaat Praktis, Diharapkan kepada Pemerintah Aceh Besar (Tim Pro-Abes) dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat penerima Pro-Abes, dan kepada masyarakat penerima manfaat agar selalu memberikan masukan kepada pemerintah Aceh Besar dalam memberikan layanan terkait Pro-Abes.

1.5 Penjelasan Istilah

1. Pro-Abes

   Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar, dunia usaha, serta masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui bantuan sosial pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan usaha ekonomi mikro, serta program lainnya dalam rangka meningkatkan kegiatan ekonomi.

2. Keluarga Penerima Manfaat

   Masyarakat penerima manfaat atau dalam Pro-Abes disebut Keluarga Penerima Manfaat (KPM) adalah kelompok masyarakat miskin kebawah yang sudah terdata dalam Basis Data Terpadu (BDT) program penanganan

fakir miskin, diolah oleh pusat data dan informasi kesejahteraan sosial yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat yang menerima bantuan sosial dari pemerintah. Kriteria keluarga penerima manfaat Pro-Abes adalah masyarakat miskin yang berada pada desil 3 yang tidak menerima bantuan sosial dari pemerintah pusat, provinsi, dan Kabupaten Aceh Besar.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti telah meninjau dan memahami beberapa hasil penelitian sejenisnya untuk digunakan sebagai bahan rujukan dan menghindari adanya kesamaan pada penelitian yang akan dilaksanakan.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Iqbal pada tahun 2016 mahasiswa UIN syarif Hidayatullah Fakultas Syariah dan Hukum dengan judul *Analisis Indek Kepuasaan Masyarakat Terhadap Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT Indocement Tunggal Prakasa Tbk Dalam Pemberdayaan Masyarakat.* Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah untuk menilai berapakah indek kepuasan masyarakat (IKM) penerima manfaat program CSR PT ITP melalui program P3M tahun 2015 dan melihat bagaimana kualitas pelayanan program CSR PT ITP melalui program P3M tahun 2015. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada SK MEN-PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan pelayanan, tanggung jawab petugas layanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 2,87 dan nilai IKM setelah di konversi sebesar 71,70. Maka dapat disimpulkan mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan kategori baik.[14]

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Yulianus Sarira pada tahun 2013 mahasiswa Universitas Hasanuddin dengan judul *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Makassar.* Adapun rumusan masalah pada penelitian ini untuk melihat indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil di Kota Makassar serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil di Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan ditinjau dari IKM pelayanan yang diberikan sudah baik dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.[15]

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Rusanida, dkk pada tahun 2016 mahasiswa FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji dengan judul *Analisis tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) (Studi Penerima Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Kecamatan Jemaja Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2014).* Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam program RTLH

---

[14] Muhammad Iqbal, *Analisis Indek Kepuasaan Masyarakat Terhadap Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT Indocement Tunggal Prakasa Tbk Dalam Pemberdayaan Masyarakat,* skripsi UIN syarif Hidayatullah Fakultas Syariah dan Hukum, 2016.

[15] Yulianus sarira, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Makassar.* Skripsi Universitas Hasanuddin: 2013

yang dilakukan oleh pemerintah Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Anambas. Indikator yang digunakan adalah senang, *share positive information*, serta tidak *complain*. Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam program RTLH yang diberikan oleh pemerintah yaitu Dinas Sosial menunjukan hal yang baik atau puas. Ini dapat dilihat dari hasil penelitian menunjukan angka 514 atau 77,22% (Puas). Namun memang tingkat kepuasaan masyarakat berbeda-beda dalam program RTLH ini.[16]

Penelitian di atas membahas tentang indeks kepuasaan masyarakat (IKM) pada program dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sama hal dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, membahas tentang pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap program pemerintah dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini juga menggunakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yang merujuk pada Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012-2017.

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada lokus dan fokus. Pada penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Aceh Besar dan fokus pada penelitian ini adalah pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap program bantuan sosial yaitu Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes).

---

[16] Rusanida, ddk, *Analisis tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) (Studi Penerima Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Kecamatan Jemaja Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2014).* Naskah Publikasi FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji : 2016

Peneliti mengharapkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat memberikan dampak positif kepada Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta program bantuan sosial, dan kepada masyarakat penerima manfaat agar dapat selalu memberi masukan untuk perbaikan kualitas dari Pro-Abes.

2.2 Definisi Indeks

Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot *(weight)* yang sama. Hal ini dikarenakan peneliti belum menentukan alasan yang kuat untuk menyaksikan ketidaksamaan bobot pernyataan dalam masing masing dimensi.[17]

Menurut Mustafa indeks berasal dari bahasa Latin *indicare* yang artinya menunjuk. Indeks memberi petunjuk tentang karya tulis yang telah diterbitkan mengenai subjek tertentu, baik dalam bentuk majalah atau dalam bentuk dokumen lain.

2.3 Definisi Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan dapat

[17]http://anariyana00.blogspot.com/2013/06/indeks-dan-abstrak.html

diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.[18] Berikut ini adalah beberapa pendapat para ahli tentang kepuasan, di antaranya :

1. J. Paul Peter Dan Jerry C. Olson dalam buku usmara mendefinisikan kepuasaan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima oleh konsumen setelah membeli.[19] Artinya apabila harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli, maka dapat dikatakan konsumen mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya jika harapan kinerja sebelum membeli lebih kecil dari persepsi kinerja sebelum membeli maka konsumen mengalami kepuasan.
2. Oliver dalam buku Husain Umar, mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, yang mana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan sebelum pembelian.[20] Artinya apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang akan terjadi adalah ketidakpuasan dari pelanggan. Crosby juga mendefinisikan, *dissatisfaction with the final product or service of an organization is called trouble with quality*.[21] Dengan demikian, ketidakpuasan terhadap suatu produk atau layanan suatu organisasi dapat menyebabkan masalah dengan kualitas produk atau layanan tersebut.

---

[18] *Kamus Besar bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2008) Ed. IV, Cet. I, hal.1110

[19] A. Usmara. *Strategi Baru manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: amara Books, 2003), Cet I, hal 123

[20] Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 14

[21] Philip. B. Crosby, *Quality Without Tears*, (Singapore, McGraw hill, 1986), hal. 1

3. Kotler juga mendefinisikan, *satisfaction is a person's feelings of pleasure of disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations*.[22] Artinya kepuasan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena perbandingan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap harapan mereka.

Dari beberapa definisi kepuasan menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan konsumen. Kepuasaan pelanggan mencangkup perbandingan antara harapan serta kinerja yang diterima. Karena pelanggan merupakan konsumen yang menerima hasil pekerjaan produsen, maka pelangganlah yang menentukan apakah suatu produk atau jasa tersebut berkualitas atau tidak.[23]

Memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap produsen/lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan pelanggan juga dapat meningkatkan kualitas lembaga dalam persaingan.[24]

Pemenuhan kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan dan hal ini termasuk kedalam bagian *good governance*. Konsep *good*

---

[22] Philip Kotler, *marketing management: analysis, Planning, Implementation and Control*, (new jersey: Prentice-Hall inc, 1997), Ninth Edition, hal. 40

[23] Opcit. A.Usmara, *Strategi baru manajemen Pemasaran*,.... hal. 124

[24] Zulian yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa,2001), Cet I, hal. 94

governance sudah memasuki semua wilayah dan menjadi kecenderungan peningkatan kualitas layanan lembaga. Dalam perjalanan ilmu pemerintahan, istilah *governance* dan *government* cenderung digunakan secara bergantian untuk memvisualisasikan proses pemerintahan. *Government* bisa merujuk pada aktor/pelaksana (pemerintah), sedangkan *governance* digunakan untuk menunjuk proses/*output* (pemerintahan). Dalam hal ini *governance* diartikan sebagai "*the act government*"yaitu bekerjanya aktor bernama *government.*

2.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Landasan utama Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dalam pasal 1 dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (kali) dalam satu tahun. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapan.[25]

Namun dalam penelitian ini rujukan untuk melakukan survei indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap Pro-Abes di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar merujuk pada Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun

[25] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

2012-2017 pasal 1 ayat 38 tentang indikator kinerja yang merupakan sebagai alat ukur spesifikasi secara kuantitatif dan/atau kualitatif untuk masukan, proses, keluaran, hasil, manfaat, dan/atau dampak yang yang menggambarkan tingkat capaian kinerja suatu program atau kegiatan.[26]

2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini tidak merujuk pada Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) namun merujuk pada Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017, yang kemudian disesuaikan dengan Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera.

1. Masukan

   Indikator masukan mengukur jumlah sumber daya yang dipergunakan seperti anggaran (dana), SDM, peralatan, Material, dan masukan lainnya, yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan. Turunan dari indikator ini adalah jumlah dana Bantuan Sosial yang disalurkan ke dalam rekening penerima manfaat, jumlah pendamping kecamatan dalam melakukan pendampingan pada Keluarga Penerima Manfaat, dan jarak tempuh lokasi pencairan bansos.

2. Proses

[26] Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012-2017

Turunan dari indikator proses adalah, proses seleksi, verifikasi, dan validitasi data calon penerima bantuan sosial Pro-Abes oleh tim Pro-Abes

3. Keluaran

   Indikator keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang langsung dihasilkan dari suatu pelaksanaan kegiatan, baik berupa fisik maupun non fisik. Turunan indikator keluaran adalah Verifikasi dari pendamping kecamatan terkait jumlah penerima manfaat aktif di Kecamatan Sukamakmur, Pelatihan dari pendamping Kecamatan Sukamakmur dalam pengelolaan dana bansos untuk peningkatan usaha mikro keluarga penerima manfaat, penentuan jadwal pelatihan peningkatan usaha mikro dari tim pendamping Kecamatan Sukamakmur, pengembangan dan jaminan keberlanjutan usaha mikro masyarakat penerima manfaat dari penyelenggara Pro-Abes.

4. Hasil

   Indikator hasil digunakan untuk mengukur capaian dari berbagai kegiatan dalam suatu program yang telah selesai dilaksanakan atau indikator yang mencerminkan berfungsinya keluaran berbagai kegiatan pada jangka menengah. Turunan dari indikator hasil adalah jumlah penerima manfaat aktif di Kecamatan Sukamakmur dari hasil verifikasi, pelaksanaan pelatihan dari pendamping Kecamatan Sukamakmur dalam pengelolaan dana bansos untuk peningkatan usaha mikro masyarakat penerima manfaat, ketersedian penentuan jadwal pelatihan peningkatan usaha mikro dari tim pendamping

Kecamatan Sukamakmur, adanya pengembangan dan jaminan keberlanjutan usaha mikro bagi masyarakat penerima manfaat dari penyelenggara Pro-Abes.

5. Manfaat

   Turunan dari indikator manfaat adalah manfaat hadir Pro-Abes bagi keluarga penerima manfaat dalam mengurangi beban pengeluaran jangka pendek, peningkatan kemampuan dan pendapatan bagi masyarakat miskin penerima manfaat dari Pro-Abes jangka menengah.

6. Dampak

   Indikator dampak menunjukkan pengaruh, baik positif maupun negatif yang ditimbulkan dari pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan asumsi yang telah digunakan.[27] Turunan dari indikator dampak adalah penurunan angka kemiskinan bagi keluarga penerima manfaat jangka menengah.

2.4 Pelayanan Publik

Secara *etimologi* pelayan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.[28] Sedangkan publik merupakan

[27] BAPPENAS, Pedoman Evaluasi dan Indikator kinerja Pembangunan, 2009

[28] Moenir. A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* , (Jakarta: Bina Aksara, 2008) hal. 26-27

sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, harapan, sikap, perasaan, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.[29]

Dari aspek terminologi pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dana/atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksana ketentuan perundang-undangan.[30]

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa "Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik". Menurut undang-undang tersebut, pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut termasuk, pendidikan, pengajaran, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, pekerjaan dan usaha,

[29] Syafi'ie, Inu Kencana, *pengantar Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: PT. Pertja, 1999), hal. 5
[30] Abdul Chalik. Dkk, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Hal. 15

tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan dan sektor strategi lainnya.[31]

Adapun tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak,kewajiban dan kewenangan, serta kewajiban seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan publik.
b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan koperasi yang baik.
c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayananan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.[32]

2.5 Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes)

Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar, dunia usaha, serta masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui bantuan sosial pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan usaha ekonomi mikro, serta program lainnya dalam rangka meningkatkan kegiatan ekonomi.

Pro-Abes merupakan penjabaran dari arah kebijakan penanggulangan kemiskinan di Kabupaten Aceh Besar yang berpedoman pada rencana pembangunan

[31] Pasal 5 UU No. 25 Tahun 2009
[32] Op.cit, Abdul Chalik. Dkk, *Pelayanan Tingkat Desa*

jangka menengah Kabupaten Aceh Besar yang dilakukan dengan strategi sebagai berikut:

a. Mengurangi beban pengeluaran masyarakat miskin
b. Meningkatkan kemampuan dan pendapatan masyarakat miskin
c. Mengembangkan dan menjamin keberlanjutan usaha mikro dan kecil
d. Mensinergi kebijakan dan program penanggulangan kemiskinan.

Pro-Abes diimplementasikan oleh pemerintah Aceh Besar melalui visi misi kepala daerah yang menetapkan Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui bantuan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan pemberdayaan usaha ekonomi mikro serta program dalam rangka meningkatkan kegiatan ekonomi. Jumlah dana yang diberikan kepada setiap Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sebanyak Rp. 1.800.000 per tahun yang disalurkan selama 3 bulan sekali dalam satu tahun.

Penerima Manfaat

Masyarakat penerima manfaat atau dalam Pro-Abes disebut Keluarga Penerima Manfaat (KPM) adalah kelompok masyarakat miskin kebawah yang sudah terdata dalam Basis Data Terpadu (BDT) program penanganan fakir miskin, diolah oleh pusat data dan informasi kesejahteraan sosial yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat yang menerima bantuan sosial dari pemerintah. Kriteria keluarga penerima manfaat Pro-Abes adalah masyarakat miskin yang berada pada desil 3 yang

tidak menerima bantuan sosial dari pemerintah pusat, provinsi, dan Kabupaten Aceh Besar.

Landasan Hukum Terbentuknya Pro-Abes

a. Undang-undang nomor 7 (Drt) Tahun 1956 tentang pembentukan daerah otonom kabupaten-kabupaten dalam lingkungan wilayah provinsi sumatera utara [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092];
b. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Provinsi Daerah Istimewa Aceh [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3893];
c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintah Aceh [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967];
d. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967];
e. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5235];

f. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587], sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
g. Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2015 [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 199];
h. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 Tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 341];
i. Peraturan Menteri Sosial Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi Dan Sumber Kesejahteraan.
j. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012-2017 (Lembaran Kabupaten Aceh Besar Tahun 2017 Nomor 1 Tambahan Kabupaten Aceh Besar Nomor 56).

2.5 Diagram kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh 2 garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X-Y adalah rata-rata dari skor tingkat, sedangkan titik Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan kepentingan, dimana X merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat, dan Y merupakan Program Aceh Besar Sejahtera. (Pro-Abes).

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan : Tki = Tingkat Kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian indeks kepuasan

Yi = Skor penilaian Pro-Abes

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Untuk penyederhanaan rumus, maka setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan

$$X^{-} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad Y^{-} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan : X^{-} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan kegiatan

Y^{-} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

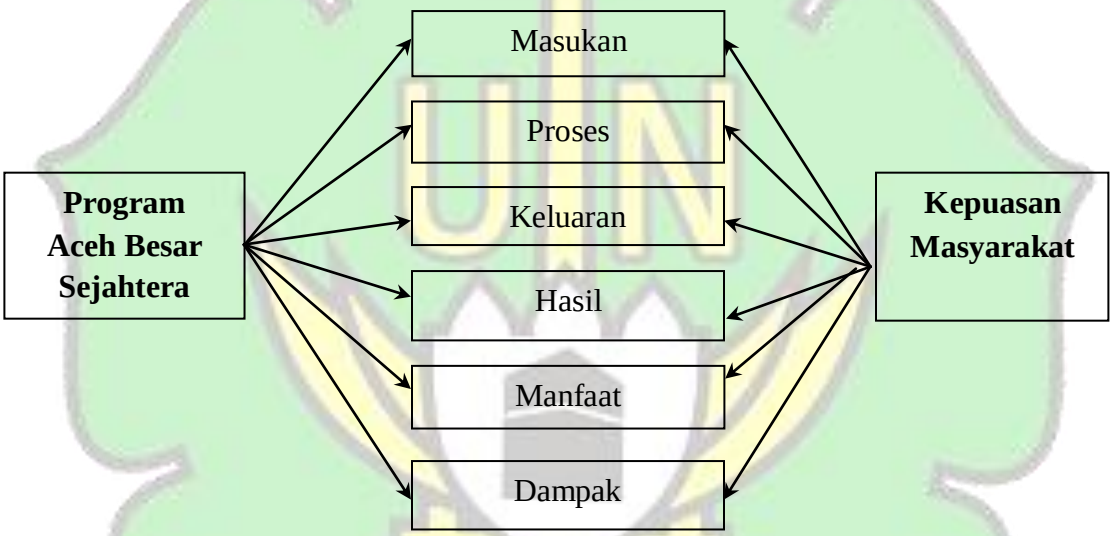
KUADRAN I KUALITAS UTAMA	KUADRAN II PERTAHANKAN PRESTASI

(CONCENTRATE HERE) Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh masyarakat penerima manfaat tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga Pro-Abes harus Meningkatkan kualitas pelayanan	**(KEEP UP THE GOOD WORK)** Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh masyarakat penerima manfaat dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga Pro-Abes harus mempertahankan kualitas pelayanannya
KUADRAN III **KUALITAS RENDAH** **(LOW PRIORITY)** Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh masyarakat penerima manfaat dan pelayanannya kurang memuaskan	**KUADRAN IV** **BERLEBIHAN** **(POSSIBLE OVERKILL)** Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh masyarakat penerima manfaat tetapi pelayanannya memuaskan

2.6 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini kerangka berpikir memiliki peranan yang sangat penting untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap Pro-Abes dalam memberikan layanan. Guna untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada Masyarakat Penerima Manfaat (KPM). Oleh sebab itu pengukuran kualitas Pro-Abes menggunakan Indeks kepuasan Masyarakat berpedoman pada 6 indikator.

Bagan 1.2 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang meneliti sekelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.[33] Sedangkan pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka) yang diolah dengan metode statistika. Sehingga dapat memudahkan penulis dalam menjelaskan data mentah yang diperoleh.[34]

Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menafsirkan serta meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan jenis penelitian kuantitatif harus terstruktur, formal, baku dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Desain bersifat spesifikasi dan detail karena desain adalah suatu rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya.[35]

---

[33] Sugiyono, *metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi Mixed Methods*, (Bandung,: Alfabeta , 2002), hal. 11

[34] Ibid, hal. 24

[35] Ahmad Tanzeh, Metode Penelitian Praktis, (yogyakarta: Teras, 2011), hal.10

3.1.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat juga diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[36] Metode ini disebut sebagai metode Positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, rasional terukur dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.[37]

Sudyaharji menjelaskan bahwa riset kuantitatif adalah metode pemecahan masalah yang terencana dan cermat, dengan desain yang terstruktur ketat, pengumpulan data secara sistematis terkontrol dan tertuju pada penyusunan teori yang disimpulkan secara induktif dalam kerangka pembuktian hipotesis secara empiris.[38]

Sedangkan menurut Margono penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang banyak menggunakan logika hipotesis verifikasi yang dimulai dengan

---

[36] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011). Hal. 8

[37] *Ibid*, hal.7

[38] Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), hal. 100

berpikir deduktif untuk menurunkan hipotesis yang kemudian dilakukan pengujian di lapangan serta kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris.[39]

Dari beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survei, yaitu dengan metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual. Metode survei yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada Masyarakat Penerima Manfaat dari Pro-Abes yang berada di Kecamatan Sukamakmur.

3.1.2 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar pekerjaannya menjadi lebih mudah, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis sehingga lebih mudah untuk mengolah data.[40]

Instrumen penelitian menurut Sugiyono adalah sebuah alat yang dipergunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.[41] Dari pendapat

---

[39] *Ibid,* hal.100
[40] Op.cit, Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian..,* Hal.103
[41] *Ibid,* hal.102

tersebut dapat dipahami bahwa instrumen merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam menggunakan metode pengumpulan data secara sistematis dan lebih mudah.

a. Pedoman Observasi dan Dokumentasi

Untuk memperoleh data awal melalui observasi digunakan pedoman observasi sebagai acuan untuk tercapai tujuan penelitian.

Tabel 1.3 Pedoman Observasi dan Dokumentasi

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan	Sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan oleh tim koordinator Pro-Abes dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima manfaat dari Pro-Abes
2	Kenyamanan pelayanan	Ketersediaan pendamping kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima Manfaat Pro-Abes
3	Jadwal pelayanan	Jadwal kunjungan pendamping kecamatan kepada masyarakat penerima manfaat di Kecamatan Sukamakmur
4	Pengukuran pelayanan	pelayanan yang diberikan oleh pendamping Kecamatan Sukamakmur
5	Dokumentasi	Struktur organisasi, dan tugas pokok Tim Pro-Abes

b. Angket

Angket merupakan alat berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh setiap responden, yang digunakan untuk mengetahui skor indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat. Angket yang digunakan adalah angket tertutup, dimana tiap butir pertanyaan telah disediakan alternatif jawaban

dan responden hanya memilih salah satu dari banyak alternatif yang telah disediakan. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada berbentuk Favorable (positif) dan Unfavorable (negatif).

Tabel 2.3 Komponen Unsur yang ditanya

Komponen	Unsur yang ditanya	No butir pertanyaan	Jumlah pertanyaan	Bentuk pertanyaan
Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera	Masukan	1,2	2	Favorable
	Proses	3,4	2	Unfavorable
	Keluaran	5,6	2	Favorable
	Hasil	7,8	2	Unfavorable
	Manfaat	9,10	2	Favorable
	Dampak	11,12	2	Unfavorable

Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur Likert's Summated Rating (LSR) dengan skala pengukuran dari alternatif jawaban favorable dan unfavorable. Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat pada angket penelitian (nomor pertanyaan: 1,3,5,7,9,11) diberi jawaban dengan : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan untuk mengukur Pro-Abes pada angket penelitian (nomor pertanyaan : 2,4,6,8,10,12) diberi jawaban Sangat Penting (SP), Penting (P), Kurang Penting (KP), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP).

Tabel 3.3 Skor Item Instrument Indeks Kepuasan Masyarakat

	Skor

Pilihan Jawaban	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

Tabel 4.3 Skor Item Instrument Program Aceh Besar Sejahtera

Pilihan Jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat Penting (SP)	5	1
Penting (P)	4	2
Kurang Penting (KP)	3	3
Tidak Penting (TP)	2	4
Sangat Tidak Penting (STP)	1	5

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah sekaligus batasan-batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lainnya. Penelitian ini menggunakan kriteria kualitas pelayanan dengan 6 indikator sesuai dengan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012-2017 pasal 1 ayat 38 tentang indikator kinerja yang merupakan sebagai alat ukur spesifikasi dan akan disajikan instrumen atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat, sedangkan untuk penjabaran indikator merujuk pada Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes).

Tabel 5.3 Definisi operasional Variabel dan Indikator

Data Indikator dilengkapi oleh Data-data yang didapatkan dari lapangan (penyelenggara Pro-Abes)

Variable	Definisi variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Indeks Kepuasan Masyarakat	Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.	- Masukan - proses - keluaran - hasil - manfaat dan/atau, dampak	1-12	Interval	A1- A10

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi gampong yang berada di wilayah Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Aceh Besar. Penelitian pada Kecamatan

Sukamakmur dilaksanakan terhitung dari tanggal 16 Juli 2020 sampai dengan 20 Juli 2020.

3.4 Populasi dan Sampel

3.1.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek dari penelitian.[42] Populasi merupakan keseluruhan data yang menjadi perhatian dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan.[43] Populasi menurut Joko Subagyo adalah objek sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.[44] Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan unsur objek sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 201 orang, terdiri dari seluruh keluarga penerima manfaat Pro-Abes yang berjumlah 192 kepala keluarga yang tersebar di seluruh gampong yang berada di wilayah Kecamatan Sukamakmur dan para Penyelenggara Pro-Abes di Kabupaten Aceh Besar sebanyak 9 orang terdiri dari 7 orang penyelenggara dari kabupaten dan 2 orang dari pendamping kecamatan.

3.1.2 Teknik Pengambilan Sampel

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti jika peneliti memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya.[45]

---

[42] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 173
[43] Asrof Syafi'i, *Metode Penelitian Pendidikan* , (surabaya: eLKAF, 2005), hal.133
[44] *Ibid,* hal.133
[45] *Ibid,* hal.137

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan teori Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = sampel

N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak yang dapat mewakili populasi.

3.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari keluarga penerima manfaat dari Program Aceh Besar Sejahtera yang berada dalam wilayah Kecamatan Sukamakmur dan penyelenggara Pro-Abes Kabupaten Aceh Besar

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

3.6.1 Mengumpulkan Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat sesuai dengan kebutuhan penulis seperti, jumlah penerima manfaat, sumber dana, jumlah dana yang disalurkan ke dalam rekening masyarakat penerima manfaat, lokasi pencairan Bansos, dan lain-lain.

b. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang struktur organisasi, fungsi tim Pro-Abes, tim pendamping Kecamatan Sukamakmur, serta tugas pokok tim Pro-Abes.

c. Pengisian Angket (Kuesioner)

Angket digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan masyarakat dengan cara meminta masyarakat penerima manfaat dan penyelenggara dari Pro-Abes untuk memberi pernyataan bagaimana mereka bersikap terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) yang sudah dilaksanakan selama 2 tahun.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.[46] Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari artikel, literatur, data lembaga, dan lainnya yang dianggap relevan dengan peneliti.

[46] *Ibid*, hal 30

3.7 Teknik Pengelolaan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012-2017. Adapun teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan.

Pengelolaan data penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Editing

   Setelah angket telah diisi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, maka selanjutnya penulis akan meneliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang diberikan oleh responden, maka penulis akan menghubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut dianggap sah digunakan untuk pengolahan data.

b. Kooding

   Kooding adalah kegiatan pemberian kode pada data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan *favorable* maupun pertanyaan *unfavorable*. Kode yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket.

c. Tabulasi data

   Setelah data terkumpul kemudian akan dilakukan tahap tabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data, diantaranya; data pada

masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

Uji coba instrumen penelitian yang dipilih adalah keluarga penerima manfaat Pro-Abes dan penyelenggara Pro-Abes, karena memiliki karakteristik yang sama dengan objek penelitian. Tujuannya adalah untuk mengukur valid atau tidaknya angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.[47] Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan perhitungan komputasi program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 20* yaitu sebuah program yang komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan tepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi yang digunakan untuk tingkat validitas sebuah item yang menjadi penentuan layak atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila ^{r}hitung>^{r}tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya

[47] Morissan, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 88

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indikator tingkat kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran.[48] instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan tetap menghasilkan data yang sama. Agar angket yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data maka perlu kiranya dilakukan uji reliabilitas (keandalan). Dasar pengambilan keputusan jika nilai alpha>r_{tabel} angket dinyatakan reliabel. Jika nilai alpha>0,60 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability), sementara jika alpha>0,08 memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika nilai alpha 0,40-0,60 maka reliabilitas agak rendah, jika nilai alpha <0,40 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah maka instrumen tidak reliabel. Koefisien reliabilitas yang diukur kemudian dilihat nilainya, variabel yang memiliki koefisien reliabilitas yang negatif atau lebih kecil dari nilai tabel, maka perlu direvisi kembali karena memiliki tingkat reliabilitas yang rendah.

Tabel 6.3 Interpretasi Reliabilitas Instrument

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,80 -1	Tinggi
0,60 – 0,80	Cukup
0,40 – 0,60	Agak rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat rendah

[48] opCit. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hal. 121

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasari pada "Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012-2017 pasal 1 ayat 38 tentang indikator kinerja yang merupakan sebagai alat ukur spesifikasi, 6 unsur yang dikaji dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus:

$$Bobot\ nilai\ rata - rata\ ketimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ unsur} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan : X = Jumlah unsur yang disurvei

N= Bobot nilai per unsur

Tabel 7.3 Nilai persepsi dan Interval IKM

NILAI BOBOT		NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	INTERVAL NILAI BOBOT RESPONDEN	KATEGORI	
					KEPUASAN	KINERJA
1	E	1.00 - 1.79	20.00 - 35.99	127.00 - 228.59	STS	STP
2	D	1.80 - 2.59	36.00 - 51.99	228.60 - 330.19	TS	TP
3	C	2.60 - 3.39	52.00 - 67.99	330.20 - 431.79	KS	KP
4	B	3.40 - 4.19	68.00 - 83.99	431.80 - 533.39	S	P
5	A	4.20 - 5.00	84.00 - 100.00	533.40 - 635.00	SS	SP

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 dan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pro-Abes.

3.8.2 Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan dari masyarakat dan (performance) dari Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) untuk setiap item kuesioner dengan rumus:

$$\underline{x_i} = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \underline{y_i} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\underline{x_i}$ = Bobot rata-rata penilaian performance Pro-Abes

$\underline{y_i}$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan

n = Jumlah responden

Setelah diperoleh nilai bobot dari setiap unsur kemudian nilai tersebut diplotkan ke dalam kuadran kartesius dengan menggunakan program statistical program for social science (SPSS) versi 22 sebagai dasar pengambilan keputusan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sukamakmur merupakan salah satu kecamatan yang berada di wilayah Provinsi Aceh, Kabupaten Aceh Besar, ibu kota Kecamatan Sukamakmur adalah Sibreh. Luas wilayah Kecamatan sukamakmur adalah 106,00 Km^2 (10,600 Ha), dengan 4 jumlah kemukiman dan 35 Gampong. Adapun batas-batas wilayah kecamatan sukamakmur adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Ingin Jaya
- Sebelah Selatan : Kecamatan Indrapuri dan kecamatan Leupung
- Sebelah Barat : Kecamatan Simpang Tiga
- Sebelah Timur : Kecamatan Kuta Malaka dan Kecamatan Montasik

a. Profil Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes)

Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Aceh Besar, dunia usaha, serta masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui bantuan sosial pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan usaha ekonomi mikro dan kecil, serta program lain dalam rangka meningkatkan kegiatan ekonomi. Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) merupakan penjabaran arah kebijakan penanggulangan kemiskinan Kabupaten Aceh Besar yang dibentuk oleh Bupati

Kabupaten Aceh Besar Mawardi Ali, melalui Visi Dan Misi Kepala Daerah yang disahkan dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 58 tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera.

b. Tujuan Pro-Abes

Pro-Abes bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui bantuan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan pemberdayaan usaha ekonomi mikro serta program dalam rangka meningkatkan kegiatan ekonomi.

Gambar 1.4 Struktur Organisasi Pro-Abes

Sumber : Sekretariat Pro-Abes

4.1.2. Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Aceh Besar dan hanya terkhusus pada keluarga penerima manfaat Pro-Abes. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2020. Berikut ini adalah data populasi dan sampel keluarga penerima manfaat di Kecamatan Sukamakmur.

Tabel 8.4 Data Populasi dan Sampel

No	Unsur Populasi	Populasi		Jumlah	Likert		Sampel	
		Lk	Pr		Lk	Pr	Lk	Pr
1.	Aneuk Batee	2	2	4	0,99	0,99	1	1
2.	Aneuk Galong Baro	2	2	4	0,99	0,99	1	1
3.	Aneuk Galong Titi	4	1	5	1,99	0,49	2	0
4.	Baet Lampuot	2	2	4	0,99	0,99	1	1
5.	Baet Mesjid	2	7	9	0,99	3,48	1	3
6.	Baet Meusago	2	4	6	0,99	1,99	1	2
7.	Blang Cut	2	1	3	0,99	0,49	1	0
8.	Bukloh	0	4	4	0	1,99	0	2
9.	Dilib Bukti	2	3	5	0,99	1,49	1	1
10.	Dilib Lamteungoh	3	2	5	1,49	0,99	2	1
11.	Kayee Adang	5	0	5	2,48	0	2	0
12.	Klieng Manyang	5	0	5	2,48	0	2	0
13.	Lam Birah	5	4	9	2,48	1,99	2	2
14.	Lambarih Bak Me	3	2	5	1,49	0,99	2	1
15.	Lambarih Jurong Raya	2	2	4	0,99	0,99	1	1
16.	Lambaro Sibreh	1	2	3	0,49	0,99	0	1
17.	Lamgeu Baro	1	4	5	0,49	1,99	0	2
18.	Lamgeu Tuha	4	2	6	1,99	0,99	2	1
19.	Lamlheu	3	3	6	1,49	1,49	2	2
20.	Lampanah Ineu	2	3	5	0,99	1,49	1	1
21.	Lampisang	3	3	6	1,49	1,49	2	2
22.	Lam Tanjong	4	4	8	1,99	1,99	2	2
23.	Lamteh Dayah	4	5	9	1,99	2,48	2	2

24.	Luthu Dayah Krueng	2	4	6	0,99	1,99	1	2
25.	Luthu Lamweu	3	6	9	1,49	2,98	2	3
26.	Meunasah bakthu	0	2	2	0	0,99	0	1
27.	Meunasah Tuha	2	2	4	0,99	0,99	1	1
28.	Niron	2	2	4	0,99	0,99	1	1
29.	Pante rawa	4	1	5	1,99	0,49	2	0
30.	reuhat Tuha	2	3	5	0,99	1,49	1	2
31.	Seumeureung	0	4	4	0	1,99	0	2
32.	Sibreh Keumudee	2	2	4	0,99	0,99	1	1
33.	tampok Blang	3	6	9	1,49	2,98	2	3
34.	Tampok jeurat raya	5	4	9	2,48	1,99	2	2
35.	Weusiteh	3	3	6	1,49	1,49	2	2
36.	penyelenggara	8	1	9	3,98	0,49	4	1
Total		97	104	201	48,12	51,62	50	50

4.1.3 Hasil Pengolahan Data

Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang yang kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, status perkawinan, pekerjaan, dan pendapatan perbulan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden sebagai berikut :

A. Jenis Kelamin

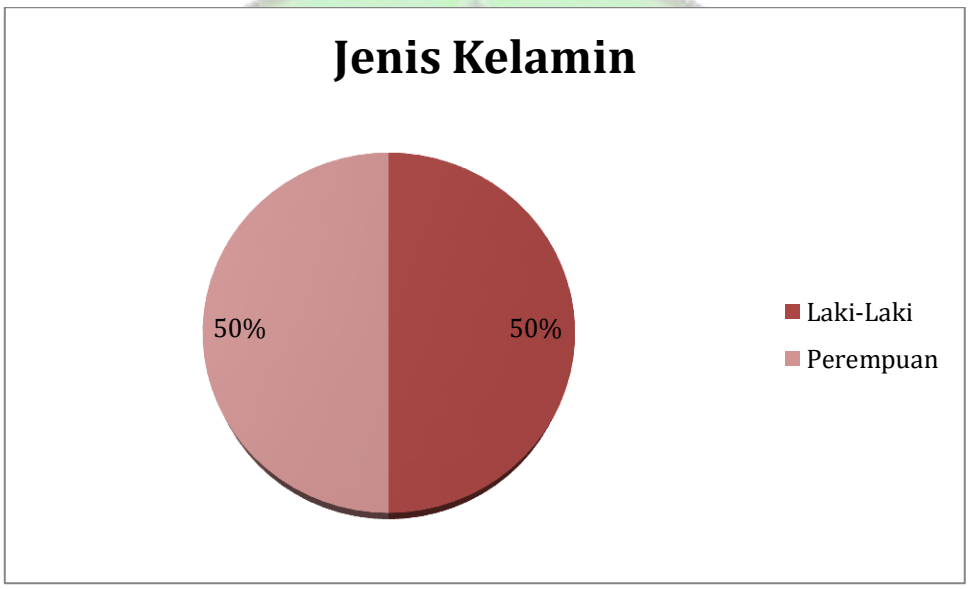
Tabel 9.4 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	50	50.0	50.0	50.0
	Perempuan	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 20

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa 100 responden, responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 orang dan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50. Untuk lebih jelas lagi dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

Gambar 2.4 Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan karakteristik responden pada diagram di atas menunjukkan bahwa persentase responden berdasarkan jenis kelamin yaitu, perempuan 50% laki-laki sebanyak 50%. Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan adalah sama.

B. Usia

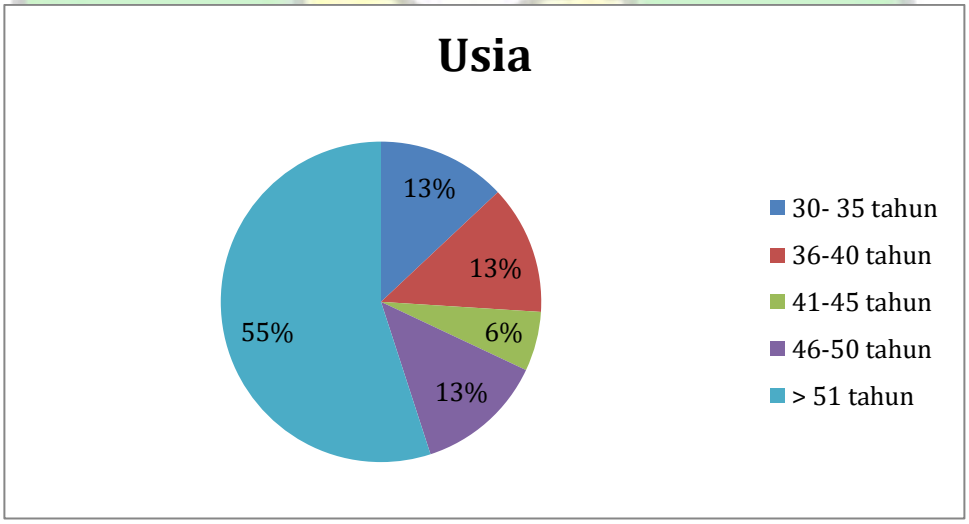
Tabel 10.4 Usia Responden

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30- 35 tahun	13	13.0	13.0	13.0
	36-40 tahun	13	13.0	13.0	26.0
	41-45 tahun	6	6.0	6.0	32.0
	46-50 tahun	13	13.0	13.0	45.0
	> 51 tahun	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 20

Berdasarkan tabel diatas, dari 100 responden yang dikelompokkan ke dalam beberapa kategori umur, pertama (30-35 tahun) sebanyak 13 orang, kemudian kategori kedua (36-40 tahun) sebanyak 13 orang, selanjutnya kelompok ketiga (41-45 tahun) sebanyak 6 orang, dan kelompok keempat (46-50 tahun) sebanyak 13 orang, serta kelompok kelima (> 51 tahun) sebanyak 55 orang. Perbandingan dapat dilihat pada Diagram berikut:

Gambar 3.4 Persentase Responden Berdasarkan Usia



Dari diagram diatas maka diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan usia yaitu, yang berusia 30-35 tahun adalah 13 %, usia 36-40 tahun adalah 13%, usia 41-45 tahun adalah 6%, usia 46-50 tahun adalah 13 %, dan usia >51 adalah 55%. Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan usia diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia <51 tahun adalah responden paling dominan, kemudian diikuti responden yang berusia 30-35 tahun, usia 36-40 tahun, usia 46-50 tahun, dan responden usia 41-45 tahun merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini.

C. Status Perkawinan

Responden berdasarkan status perkawinan dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 11.4 Status perkawinan Responden

Status Perkawinan

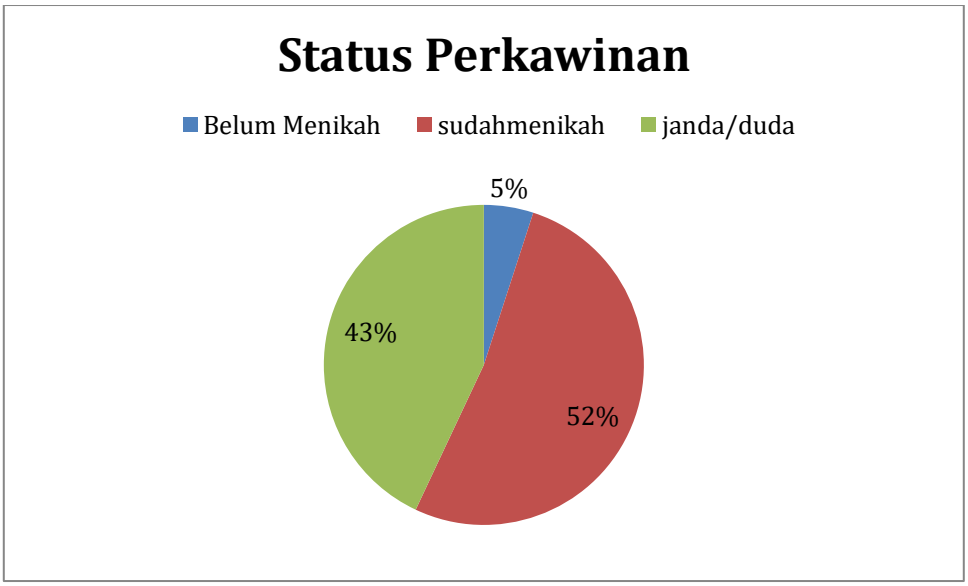
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	5	5.0	5.0	5.0
	Sudah Menikah	52	52.0	52.0	57.0
	Janda/Duda	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : data diolah dengan SPSS versi 29

Berdasarkan data responden kategori status perkawinan dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang belum menikah sebanyak 5 orang, yang sudah

menikah sebanyak 52 orang, dan yang janda/duda sebanyak 43 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan



Dari diagram diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan status perkawinan yaitu, belum menikah adalah 5%, sudah menikah adalah 52%, dan janda/duda adalah 43%. Oleh karena itu, dari data karakteristik responden status perkawinan dapat disimpulkan bahwa, responden yang sudah menikah adalah responden paling dominan.

C. Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 12.4 Pekerjaan Responden

Pekerjaan

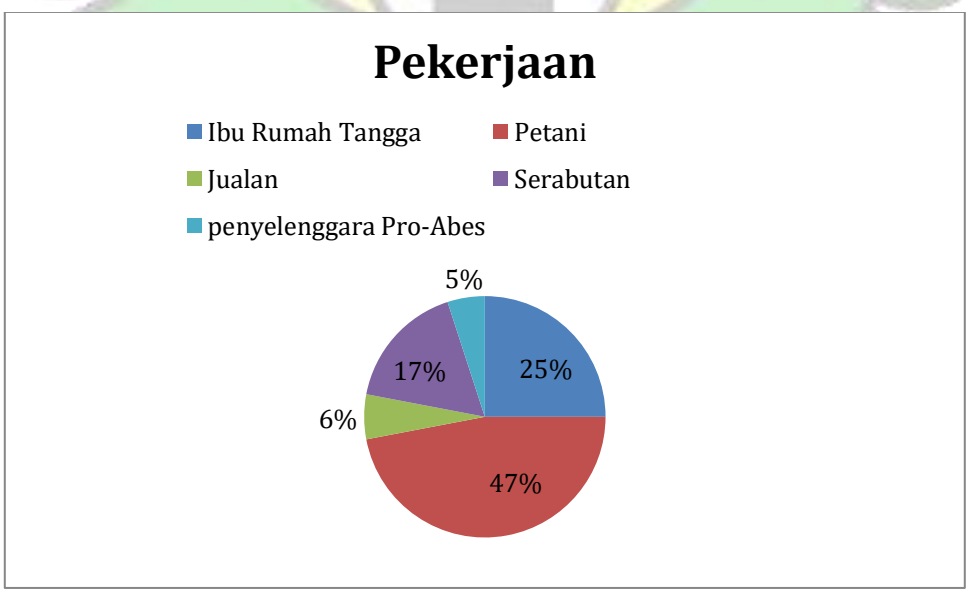
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Ibu Rumah Tangga (IRT)	25	25.0	25.0	25.0
	Petani	47	47.0	47.0	72.0
	Jualan	6	6.0	6.0	78.0
	Serabutan	17	17.0	17.0	95.0
	Penyelenggara Pro Abes	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 20

Berdasarkan data pekerjaan responden pada tabel diatas dapat diketahui bahwa, jumlah responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 25 orang, petani sebanyak 47 orang, jualan sebanyak 6 orang, serabutan sebanyak 17 orang, dan penyelenggara Pro-Abes sebanyak 5 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



Dari diagram diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan pekerjaan yaitu Ibu Rumah Tangga (IRT) 25%, petani 47%, jualan 6%, serabutan 17% dan penyelenggara Pro-Abes 5%. Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat disimpulkan bahwa, responden kategori petani adalah paling dominan, kemudian diikuti responden kategori Ibu Rumah Tangga (IRT), responden kategori serabutan, responden kategori jualan, dan responden penyelenggara Pro-Abes merupakan paling sedikit dalam penelitian ini.

D. Pendapatan Perbulan

Responden berdasarkan pendapatan per bulan dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 13.4 Pendapatan Perbulan Responden

Pendapatan Perbulan

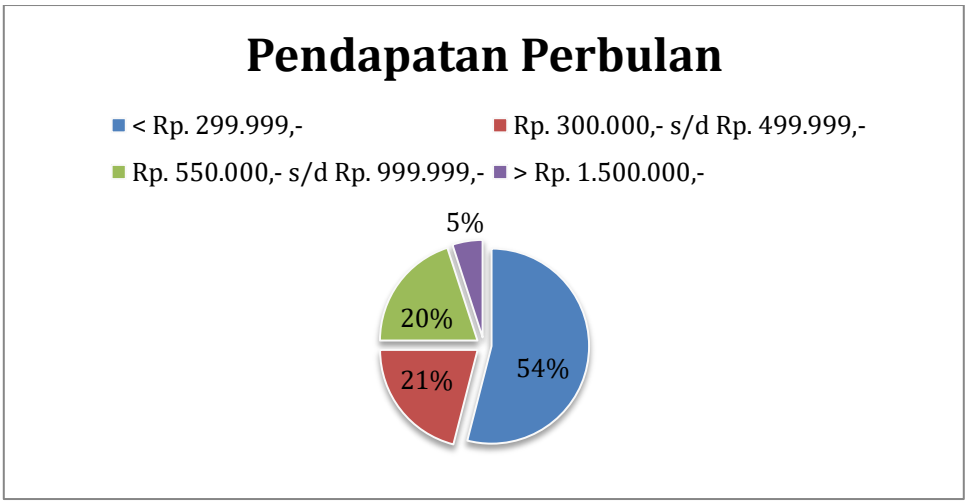
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 299.999,-	54	54.0	54.0	54.0
	Rp. 300.000,- s/d Rp. 499.999,-	21	21.0	21.0	75.0
	Rp. 550.000,- s/d Rp. 999.999,-	20	20.0	20.0	95.0
	> Rp. 1.500.000,-	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 20

Berdasarkan data responden kategori pendapatan perbulan pada tabel diatas dapat dilihat bahwa responden berpendapatan < Rp. 299.999,- sebanyak 54 orang, pendapatan Rp. 300.000,- s/d Rp. 499.999,- sebanyak 21 orang, pendapatan Rp.

500.000,- s/d Rp. 999.999,- sebanyak 20 orang, dan pendapatan > Rp. 1.500.000 sebanyak 5 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 5.4 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan



Dari diagram diatas tingkat persentase responden berdasarkan pendapatan perbulan yaitu, responden berpendapatan < Rp. 299.999,- adalah responden paling dominan sebanyak 54%, diikuti responden berpendapatan Rp. 300.000,- s/d Rp. 499.999,-sebanyak 21% , Rp. 500.000,- s/d Rp. 999.999,- sebanyak 20%, dan pendapatan responden paling sedikit > Rp. 1.500.000 sebanyak 5%.

4.1.4 Hasil Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data primer. Yang yang dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuesioner, yaitu memberikan hasil tertulis kepada responden yaitu keluarga penerima manfaat Pro-Abes dan penyelenggara Pro-Abes, selanjutnya responden memberikan tanggapan atas setiap

butir pertanyaan. Kuesioner yang diberikan dirancang dengan menggunakan skala likert. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua model pengujian yaitu *test of validity* (uji validitas atau kesahihan).

A. **Uji Validitas**

Setiap penelitian yang menggunakan metode angket harus dilakukan uji validitas, tujuan untuk mengukur ketepatan (valid) instrumen yang digunakan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari tiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Jika rhitung > rtabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid, dan jika rumus rhitung < rtabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai rtabel (n-2= 50) untuk taraf kesalahan 7,1 % yaitu sebesar 0,23

Tabel 14.4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Pearson correlation	r tabel (taraf signifikan 7,1%)	Ket
Pro-Abes	A1	0,65	0,23	Valid
	A2	1,96		
	A3	6,44		
	A4	7,82		
	A5	5,07		
	A6	4,04		
	A7	3,86		
	A8	6,44		
	A9	0,01		
	A10	0,77		
	A11	4,91		
	A12	7,37		

Sumber: data yang diolah dengan menggunakan SPSS

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 20 diatas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau $r_{hitung} > r_{tabel.}$

A. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsisten dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas Alpha Cronbach (α) karena setiap butir pertanyaan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrumen dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai alpha (α) lebih besar dari 0,60, dan apabila nilai alpha (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 15.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Reliabilitas Coefficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan	12 Pertanyaan	657	Reliable

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS

4. 2 Pembahasan

4.2.1. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pro-Abes

Analisis indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar berdasarkan pada pengolahan data dan hasil kuesioner pengukuran 6 unsur indikator pengukuran sebagai berikut:

a. Perhitungan Nilai Skor Kepuasan Per Unsur dari 6 unsur yang dinilai:

Tabel 16.4 Nilai Skor Per Unsur Kepuasan

No	Unsur Kepuasan	Nilai Per Unsur
1	Masukan	406
3	Proses	155
5	Keluaran	321
7	Hasil	299
9	Manfaat	447
11	Dampak	183

b. Perhitungan Nilai Skor Pro-Abes Per Unsur dari 6 unsur yang dinilai:

Tabel 17.4 Nilai Skor Per Unsur Pro-Abes

No	Unsur Pro-Abes	Nilai Per Unsur
2	Masukan	392
4	Proses	205
6	Keluaran	340
8	Hasil	298
10	Manfaat	444
12	Dampak	213

c. Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur kepuasan yang dinilai:

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

Tabel 18.4 Nilai Rata-rata Per Unsur Kepuasan

No	Unsur Kepuasan	Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah Responden	Nilai Rata-rata Per Unsur
1	Masukan	406 : 100	4,06
3	Proses	155 : 100	1,55

5	Keluaran	321 : 100	3,21
7	Hasil	299 : 100	2,99
9	Manfaat	447 : 100	4,47
11	Dampak	183 : 100	1,83

d. Perhitungan Nilai rata-rata Per unsur Pro-Abes yang dinilai

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

Tabel 19.4 Nilai Rata-rata Per Unsur Pro-Abes

No	Unsur Pro-Abes	Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah Responden	Nilai Rata-rata Per Unsur
2	Masukan	392: 100	3,92
4	Proses	205: 100	2,05
6	Keluaran	340: 100	3,4
8	Hasil	298: 100	2,98
10	Manfaat	444: 100	4,44
12	Dampak	213: 100	2,13

e. perhitungan Nilai rata-rata tertimbang Kepuasan dari 6 unsur yang dinilai

NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11

Tabel 20.4 Nilai Rata-rata Tertimbang kepuasan

No	Unsur Kepuasan	Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah Responden	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Masukan	4,06 x 0,11	0,446
3	Proses	1,55 x 0,11	0,170
5	Keluaran	3,21 x 0,11	0,353
7	Hasil	2,99 x 0,11	0,328
9	Manfaat	4,47 x 0,11	0, 491
11	Dampak	1,83 x 0,11	0,201
∑ NRR TERTIMBANG			1,498

f. Perhitungan Nilai rata-rata tertimbang Pro-Abes dari 6 unsur yang dinilai:

NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11

Tabel 21.4 Nilai Rata-rata Tertimbang Kinerja

No	Unsur Pro-Abes	Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah Responden	Nilai Rata-rata Tertimbang
2	Masukan	3,92 x 0,11	0,431
4	Proses	2,05 x 0,11	0,225
6	Keluaran	3,4 x 0,11	0,374
8	Hasil	2,98 x 0,11	0,327
10	Manfaat	4,44 x 0,11	0,488
12	Dampak	2,13 x 0,11	0,234
∑NRR Tertimbang			2,079

g. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung nilai indeks kepuasan dilakukan sesuai dengan Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 tahun 2012-2017 yang kemudian disesuaikan dengan Perbup No 58 Tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes). Untuk mempermudah Interpretasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

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

Selanjutnya nilai konversi Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) penerima manfaat Pro-Abes disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel Berikut:

Tabel 22.4 Nilai Interval, konversi dan bobot Kepuasan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Pro-Abes
4,06	81,2	B	Setuju
1,55	31	E	Sangat Tidak Setuju
3,21	64,2	C	Tidak Setuju
2,99	59,8	C	Tidak setuju

4,47	89,4	A	Sangat Setuju
1,83	36,6	D	Tidak Setuju

Sumber: Data Kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka kepuasan keluarga penerima manfaat memperoleh nilai hasil konversi (81,2), (31), (64,2), (59,8), (89,4), dan (36,6). Maka nilai bobot (B), (E), (C), (C), (A), (D). Dengan kategori (Setuju), (Sangat Tidak Setuju), (Tidak Setuju), (Tidak Setuju), (Sangat Setuju), (Tidak Setuju).

Tabel 23.4 Nilai Interval, Konversi dan bobot Pro-Abes

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Pro-Abes
3,92	78,4	B	Penting
2,05	41	D	Tidak Penting
3,4	68	B	Penting
2,98	59,6	C	Kurang Penting
4,44	88,8	A	Sangat Penting
2,13	42,6	D	Tidak Penting

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas, maka Pro-Abes memperoleh nilai hasil konversi (78,4), (41), (68), (59,6), (88,8), (42,6). Maka nilai bobot (B), (D), (B), (C), (A), (D). Dengan kategori (Penting), (Tidak Penting), (Penting), (Kurang Penting), (Sangat Penting), (Tidak Penting).

Apabila dari masing-masing unsur indeks kepuasan masyarakat terhadap Pro-Abes berikut hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dari masing-masing unsur:

a. Masukan

Unsur masukan terdapat pada butir No 1 dan 2, hasil perhitungan kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes dan Pro-Abes sebagai berikut:

Kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes

Jumlah nilai Unsur Masukan = 406

$$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{406}{100}$$
$$= 4{,}06$$

Nilai IKM Unsur Masukan = 4,06 x 20 = 81,2

Pro-Abes

Jumlah Nilai Unsur Masukan = 392

$$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{392}{100}$$
$$= 3{,}92$$

Nilai IKM Unsur Masukan = 3,92x 20 = 78,4

Berdasarkan perhitungan unsur masukan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar No 1 Tahun 2012-2014 pasal 1 tentang indikator pengukuran kinerja. Kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes 81 dengan kategori "Sangat Setuju" sedangkan Pro-Abes 78,4 dengan kategori "Penting".

b. Proses

Proses terdapat pada butir kuesioner nomor 3 dan 4, hasil perhitungan kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes dan Pro-Abes sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur Proses = 155

$$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{155}{100}$$

$$= 1{,}55$$

Nilai IKM unsur Proses = 1,55 x 20 = 31

Pro-Abes

Jumlah nilai unsur Proses = $205 Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{205}{100}$

$$= 2{,}05$$

Nilai IKM unsur Proses = 2,05 x 20 = 41

Berdasarkan perhitungan unsur Proses kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar No 1 Tahun 2012-2014 pasal 1 tentang indikator pengukuran kinerja. Kepuasan masyarakat terhadap Pro-Abes 31 dengan kategori " Sangat Tidak Setuju" sedangkan Pro-Abes 41 dengan kategori "Tidak Penting".

c. Keluaran

Keluaran terdapat pada butir kuesioner nomor 5 dan 6, hasil perhitungan kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes dan Pro-Abes sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur Keluaran = 321

$$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{321}{100}$$
$$= 3{,}21$$

Nilai IKM unsur Keluaran = 3,21 x 20 = 64,2

Pro-Abes

Jumlah nilai unsur Keluaran = 340$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur =$
$$\frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{340}{100}$$
$$= 3{,}4$$

Nilai IKM unsur Keluaran =3,4 x 20 = 68

Berdasarkan perhitungan unsur Keluaran kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar No 1 Tahun 2012-2014 pasal 1 tentang indikator pengukuran kinerja. Kepuasan masyarakat terhadap Pro-Abes C dengan kategori "Kurang Setuju" sedangkan Pro-Abes 68 dengan kategori " Penting".

d. Hasil

Hasil terdapat pada butir kuesioner nomor 7 dan 8, hasil perhitungan kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes dan Pro-Abes sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur Hasil = 299

$$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{299}{100}$$
$$= 2{,}99$$

Nilai IKM unsur Hasil = 2,99 x 20 = 59,8

Pro-Abes

Jumlah nilai unsur Hasil = 298$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{298}{100}$

$= 2{,}98$

Nilai IKM unsur Hasil =2,98 x 20 = 59,6

Berdasarkan perhitungan unsur Proses kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar No 1 Tahun 2012-2014 pasal 1 tentang indikator pengukuran kinerja. Kepuasan masyarakat terhadap Pro-Abes 59,8 dengan kategori "Kurang Setuju" sedangkan Pro-Abes 59,6 dengan kategori " Kurang Penting".

e. Manfaat

Manfaat terdapat pada butir kuesioner nomor 9 dan 10, hasil perhitungan kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes dan Pro-Abes sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur Manfaat = 447

$$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{447}{100}$$
$$= 4{,}47$$

Nilai IKM unsur Manfaat = 4,47 x 20 = 89,4

Pro-Abes

Jumlah nilai unsur Manfaat = 444 $Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{444}{100}$

$$= 4{,}44$$

Nilai IKM unsur Manfaat = 4,44 x 20 = 88,8

Berdasarkan perhitungan unsur Manfaat kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar No 1 Tahun 2012-2014 pasal 1 tentang indikator pengukuran kinerja. Kepuasan masyarakat terhadap Pro-Abes 89,4 dengan kategori "Sangat Setuju" sedangkan Pro-Abes 88,8 dengan kategori "Sangat penting".

f. Dampak

Dampak terdapat pada butir kuesioner nomor 11 dan 12, hasil perhitungan kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes dan Pro-Abes sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur dampak = 183

$$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{183}{100}$$

$$= 1{,}83$$

Nilai IKM unsur dampak = 1,83 x 20 = 36,6

Pro-Abes

Jumlah nilai unsur dampak = 213$Nilai\ rata-rata\ Per\ Unsur =$ $\frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ \ Responden} = \frac{213}{100}$

$$= 2{,}13$$

Nilai IKM unsur dampak = 2,13x 20 = 42,6

Berdasarkan perhitungan unsur dampak kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar No 1 Tahun 2012-2014 pasal 1 tentang indikator pengukuran kinerja. Kepuasan masyarakat terhadap Pro-

Abes 36,6 dengan kategori “Tidak Setuju” sedangkan Pro-Abes 42,6 dengan kategori “ Tidak Penting”.

4.2.2 Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Pro-Abes di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar berdasarkan indikator kepuasan keluarga penerima manfaat adalah sebagai berikut:

Nilai konversi IKM = ∑NRR Tertimbang x 20

Nilai konversi IKM= 1,498 x 20 = 29,96

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,47 dengan nilai konversi 89,4 nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju”. Sedangkan nilai terendah adalah 1,55 dengan nilai konversi 31 nilai bobot “E” kategori ‘Sangat Tidak Setuju”

Berdasarkan indikator Kinerja Pro-Abes adalah sebagai berikut:

Nilai konversi IKM = ∑NRR Tertimbang x 20

Nilai konversi IKM= 2,079x 20= 41,58

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,44 dengan nilai konversi 88,8 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”. Sedangkan nilai terendah adalah 2,05 dengan nilai konversi 41 nilai bobot “D” kategori ‘Tidak Penting”

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator:

a. Masukan

Indikator masukan mengukur jumlah sumber daya yang dipergunakan seperti anggaran (dana), SDM, peralatan, Material, dan masukan lainnya, yang dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan. Turunan dari indikator ini adalah jumlah dana Bantuan Sosial yang disalurkan ke dalam rekening penerima manfaat, jumlah pendamping kecamatan dalam melakukan pendampingan pada Keluarga Penerima Manfaat, dan jarak tempuh lokasi pencairan bansos.

Masukan pada Pro-Abes dapat dikatakan sesuai dengan keluarga penerima manfaat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indek kepuasan keluarga penerima manfaat 4,06 dengan nilai konversi IKM 81,2 sedangkan Pro-Abes 3,92 dengan nilai konversi IKM 78,4

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa keluarga penerima manfaat menganggap masukan jumlah sumber dana sudah sesuai dengan jenis layanan yang diberikan.

b. Proses

Turunan dari indikator proses adalah, proses seleksi, verifikasi, dan validitasi data calon penerima bantuan sosial Pro-Abes oleh tim Pro-Abes.

Proses seleksi, verifikasi, dan validitasi data keluarga penerima manfaat dikatakan sudah sesuai dengan ketetapan dan harapan masyarakat karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan Unfavorable. Hasil

penelitian menunjukkan IKM 1,55 dengan nilai konversi IKM 31, sedangkan Pro-Abes 2,05 dengan nilai konversi IKM 41.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa keluarga penerima manfaat menganggap proses seleksi, verifikasi, dan validitasi data sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

c. Keluaran

Indikator keluaran digunakan untuk mengukur keluaran yang langsung dihasilkan dari suatu pelaksanaan kegiatan, baik berupa fisik maupun non fisik. Turunan indikator keluaran adalah Verifikasi dari pendamping kecamatan terkait jumlah penerima manfaat aktif di Kecamatan Sukamakmur, Pelatihan dari pendamping Kecamatan Sukamakmur dalam pengelolaan dana bansos untuk peningkatan usaha mikro keluarga penerima manfaat, penentuan jadwal pelatihan peningkatan usaha mikro dari tim pendamping Kecamatan Sukamakmur, pengembangan dan jaminan keberlanjutan usaha mikro masyarakat penerima manfaat dari penyelenggara Pro-Abes.

Keluaran pada Pro-Abes dapat dikatakan belum sesuai dengan Keluarga Manfaat harapkan, karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan favorable. Hasil penelitian menunjukkan IKM 3,21 dengan nilai konversi IKM ,64,2 sedangkan Pro-Abes 3,4 dengan nilai konversi IKM 68.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa keluarga penerima manfaat menganggap keluaran Pro-Abes belum sesuai dengan yang diharapkan dan belum sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Pro-Abes dalam menyelenggarakan Pro-Abes.

d. Hasil

Indikator hasil digunakan untuk mengukur capaian dari berbagai kegiatan dalam suatu program yang telah selesai dilaksanakan atau indikator yang mencerminkan berfungsinya keluaran berbagai kegiatan pada jangka menengah. Turunan dari indikator hasil adalah jumlah penerima manfaat aktif di Kecamatan Sukamakmur dari hasil verifikasi, pelaksanaan pelatihan dari pendamping Kecamatan Sukamakmur dalam pengelolaan dana bansos untuk peningkatan usaha mikro masyarakat penerima manfaat, ketersedian penentuan jadwal pelatihan peningkatan usaha mikro dari tim pendamping Kecamatan Sukamakmur, adanya pengembangan dan jaminan keberlanjutan usaha mikro bagi masyarakat penerima manfaat dari penyelenggara Pro-Abes.

Hasil pelaksanaan pada Pro-Abes dapat dikatakan belum sesuai dengan keluarga manfaat harapkan dan belum sesuai dengan prosedur, karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan Unfavorable. Hasil

penelitian menunjukkan IKM 2,99 dengan nilai konversi IKM 59,8 sedangkan Pro-Abes 2,98 dengan nilai konversi IKM 59,6.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa keluarga penerima manfaat menganggap hasil pelaksanaan Pro-Abes belum sesuai dengan harapan keluarga penerima manfaat, maka dari itu penyelenggara Pro-Abes harus meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat penerima manfaat.

e. Manfaat

Turunan dari indikator manfaat adalah manfaat hadir Pro-Abes bagi keluarga penerima manfaat dalam mengurangi beban pengeluaran jangka pendek, peningkatan kemampuan dan pendapatan bagi masyarakat miskin penerima manfaat dari Pro-Abes jangka menengah.

Manfaat dari pelaksanaan Pro-Abes dapat dikatakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan favorabel. Hasil penelitian menunjukkan IKM 4,47 dengan nilai konversi IKM 89,4, sedangkan Pro-Abes 4,44 dengan nilai konversi IKM 88,8.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa keluarga penerima manfaat menganggap Manfaat pelaksanaan Pro-Abes sudah sesuai dengan harapan keluarga penerima.

f. Dampak

Indikator dampak menunjukkan pengaruh, baik positif maupun negatif yang ditimbulkan dari pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan

asumsi yang telah digunakan.[49] Turunan dari indikator dampak adalah penurunan angka kemiskinan bagi keluarga penerima manfaat jangka menengah.

Dampak penurunan kemiskinan dengan hadirnya Pro-abes bisa dikatakan berdampak pada Keluarga penerima manfaat Pro-Abes karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan Unfavorable. Hasil penelitian menunjukkan IKM 1,83 dengan nilai konversi IKM 36,6 sedangkan Pro-Abes 2,13 dengan nilai konversi IKM 42,6.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa keluarga penerima manfaat menganggap dampak pelaksanaan Pro-Abes sudah sesuai dengan harapan keluarga penerima manfaat.

4.2.3. Analisis Diagram kartesius Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes)

Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan Keluarga Penerima Manfaat terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar adalah menggunakan analisis data diagram kartesius. Data hasil penelitian akan diolah dan dimunculkan dalam satu bagan yang dibagi atas 4 bagian (Kuadran A,B,C,D) dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). X merupakan rata-rata dari rata-rata skor Pro-Abes dalam memberikan kepuasan kepada keluarga penerima manfaat, sedangkan Y rata-rata dari rata-rata skor tingkat

[49] BAPPENAS, Pedoman Evaluasi dan Indikator kinerja Pembangunan, 2009

kepentingan yang mempengaruhi kepuasan keluarga penerima manfaat dari Pro-Abes.

Inti dari diagram kartesius adalah untuk mengetahui dititik mana keluarga penerima manfaat merasa puas dan dititik mana keluarga penerima manfaat belum merasa puas atau kecewa setelah dilakukan analisis seputar indikator-indikator indeks kepuasan keluarga penerima manfaat, apa saja yang masuk kedalam kategori (Concentrate Here, Keep up with the good work, Low Priority, dan Possibly Overkill) terhadap Pro-Abes. Dalam menginterpretasikan kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran A: Concentrate Here (Konsentrasi disini)

   Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap sangat penting oleh keluarga penerima manfaat tapi Pro-Abes belum melaksanakan sesuai dengan keinginan keluarga penerima manfaat sehingga mengecewakan bagi keluarga penerima manfaat.

b. Kuadran B: Keep up with the good work (Pertahankan Persepsi)

   Kuadran Ini menunjukkan unsur yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan Pro-Abes dan unsur yang berada di kuadran ini wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan oleh keluarga penerima manfaat.

c. Kuadran C: Low Priority (Prioritas Rendah)

   Kuadran ini menunjukkan unsur biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting oleh keluarga penerima manfaat dan oleh Pro-Abes tidak terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

d. Kuadran D: Possibly overkill (Terlalu Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap tidak penting dan tidak diharapkan oleh keluarga penerima manfaat, tetapi dilakukan berlebihan oleh Pro-Abes.

Pembobotan dari hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing indikator, kemudian dicari rata-rata untuk memperoleh nilai kesesuaian:

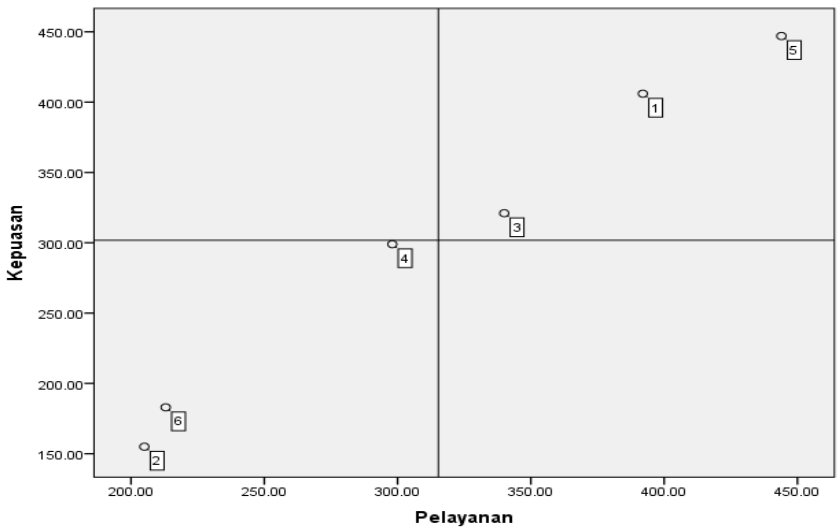
$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tabel 24.4 Skor Rata-rata kepuasan dan Pro-Abes

Indikator	Skor Kepuasan	Skor Pelayanan
masukan	406	392
proses	155	205
keluaran	321	340
hasil	299	298
manfaat	447	444
dampak	183	213

Dari tabel diatas memperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kepuasan masyarakat dan rata-rata Pro-Abes untuk setiap Kuadran. Untuk mempergunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat dan tingkat kinerja Pro-Abes sebagai garis pemisah antar kuadran seperti terlihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 6.4 Diagram Kartesius



Sumber: data diolah dengan SPSS versi 20

Berdasarkan grafik IPA pada gambar diatas, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan Pro-Abes dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. KUADRAN I (PRIORITAS UTAMA)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh keluarga penerima manfaat tetapi pelayanan tidak memuaskan. atribut-atribut ini merupakan prioritas utama segera dilakukan perbaikan oleh Pro-Abes.

   Kesimpulan: Lembaga Pro-Abes memprioritaskan untuk fakus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas pelayanan yang tidak memuaskan

2. KUADRAN II (PERTAHANAN PRESTASI)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh keluarga penerima manfaat dan pelayanan penyelenggara Pro-Abes sangat memuaskan.

   Kesimpulan: keluarga penerima manfaat sangat puas, penyelenggara Pro-Abes harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini

3. KUADRAN III (PRIORITAS RENDAH)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh masyarakat dan pelayanan penyelenggara Pro-Abes kurang memuaskan.

   Kesimpulan: walaupun atribut ini dianggap tidak terlalu penting oleh keluarga penerima manfaat namun Pro-Abes tetap harus memperbaiki kualitas pelayanan kepada keluaga pemerima manfaat.

4. KUADRAN IV (BERLEBIHAN)

   Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh keluarga penerima manfaat, tetapi keluarga penerima manfaat memuaskan (berlebihan).

   Kesimpulan: masyarakat sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Pro-Abes.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar dengan menggunakan 6 indikator Qanun RPJMD Kabupaten Aceh Besar tahun 2012-2017 yang disesuaikan dengan Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2017 tentang Program Aceh Besar Sejahtera maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Indikator Masukan pada Pro-Abes dapat dikatakan sesuai dengan keluarga penerima manfaat harapkan dengan bentuk pertanyaan favoreble
2. Indikator Proses seleksi, verifikasi, dan validitasi data keluarga penerima manfaat dikatakan sudah sesuai dengan ketetapan dan harapan masyarakat karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan Unfavorable.
3. Keluaran pada Pro-Abes dapat dikatakan belum sesuai dengan Keluarga Manfaat harapkan, karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan favorable.
4. Indikator Hasil pelaksanaan pada Pro-Abes dapat dikatakan belum sesuai dengan keluarga manfaat harapkan dan belum sesuai dengan prosedur, karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan Unfavorable.

5. Indikator Manfaat dari pelaksanaan Pro-Abes dapat dikatakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan favorabel.
6. Dampak penurunan kemiskinan dengan hadirnya Pro-abes bisa dikatakan berdampak positif pada Keluarga penerima manfaat Pro-Abes karena butir pertanyaan menggunakan bentuk pertanyaan Unfavorable.

5.2 Saran

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

1. Penyelenggara Pro-Abes penting mempertahankan kegiatan meliputi: masukan jumlah sumber daya dari Pro-Abes kepada keluarga penerima manfaat, Proses seleksi, verifikasi, dan validitasi data penerima manfaat, Manfaat Pro-Abes kepada masyarakat, dan dampak penurunan kemiskinan kepada keluarga penerima manfaat.
2. Penyelenggara Pro-Abes melaksanakan kegiatan/prioritas meliputi : Keluaran dan hasil pelaksanaan pendampingan, pelatihan peningkatan usaha mikro keluarga penerima manfaat dan perlu adanya jadwal tetap terkait dengan pendampingan dan pelatihan oleh penyelenggara Pro-Abes.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

A.S. Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara

BAPPENAS. 2009. Pedoman Evaluasi dan Indikator kinerja Pembangunan.

Chalik Abdul. Dkk, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*.

Crosby B. Philip.. 1986. *Quality Without Tears*. Singapore: McGraw hill

Elvarino Ardianto. 2014. *Metode Penelitian untuk Publics relations Kuantitatif dan kualitatif*.

Koordinator statistic Kecamatan Sukamakmur.2017, *kecamatan Sukamakmur dalam Angka 2017*. kota Jantho, BPS Kabupaten Aceh Besar.

Kotler Philip. 1997. M*arketing management: analysis, Planning, Implementation and Control*. New jersey: Prentice-Hall inc. Ninth Edition

Moleong, L. 2002. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
Singaribun Masri & Effendi Sofyan. M*etode penelitian sosial*

Sugiyono. 2002. M*etode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi Mixed Methods*. Bandung: Alfabeta

_____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syafi'i Asrof. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Surabaya: eLKAF

Syafi'ie, Kencana Inu. 1999. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Pertja.

Tanzeh Ahmad. 2011. *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras

_____ Ahmad. 2009 *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras

TNP2K. 2013. *Kumpulan tanya jawab BDT untuk program perlindungan sosial*. Jakarta.

Umar Husain. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Usmara A. 2003. *Strategi Baru manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books Cet I

Yamit Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa. Cet I

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Bupati Nomor 58 Tahun 2017 Tentang Program Aceh Besar Sejahtera

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor14 Tahun 2017

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 5

Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2012-2017

Jurnal

Sodikin. *Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Sumber Kejayaan kecamatan Mayang Kabupaten Jember*. Vol 12, No 1 (2018)

Website

BPS Nasional

http://anariyana00.blogspot.com/2013/06/indeks-dan-abstrak.html

https:/ismayadwiagustina.wordpress.com/2012/11/26/pengertian teori/, diakses pada tanggal 11 mei 2020, 23: 45 WIB

https://kaltim.tribunnews,com/2019/04/15/ternyata-begini-hasil-survei-tingkat-kepuasan-warga-terhadap-program-keluarga-harapan, 05 maret 2020 pukul 12:59

https://proabes.com, 28April2019, 20:15

http://www.masterjurnal.com/fungsi-teori-dalam-penelitian-ilmiah/,diakses pada tanggal 12 mei 2020, 141:42 WIB

Puspensos.komsos.go.id/home/br787\ diakses pada tanggal 12 mei 2020, 15:58 WIB

SKRIPSI

Iqbal Muhammad, *Analisis Indek Kepuasaan Masyarakat Terhadap Program Corporate Social Responsibility (CSR) PT Indocement Tunggal Prakasa Tbk*

Dalam Pemberdayaan Masyarakat, skripsi UIN syarif Hidayatullah Fakultas Syariah dan Hukum, 2016.

Rusanida, ddk, *Analisis tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) (Studi Penerima Program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) di Kecamatan Jemaja Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2014).* Naskah Publikasi FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji : 2016

Sarira Yulianus, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Makassar.* Skripsi Universitas Hasanuddin: 2013

Lampiran 1 : Kuesioner

Kepada Yth,

Bapak/ibu/Sdr/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : Nurhamidah

Nim : 160802033

Mahasiswa : Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai " INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA MANFAAT TERHADAP PROGRAM ACEH BESSAR SEJAHTERA DI KECAMATAN SUKAMAKMUR ACEH BESAR".

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

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Darusallam, 20 Juni 2020
Peneliti,

Nurhamidah
NIM. 160802033

Petunjuk pengisian

Berikan tanda (√) pada salah satu pertanyaan yang bapak/ibu/saudara/i pilih!

1. Alternatif Jawaban yang tersedia:
   a. **STS (Sangat Tidak Setuju)**

      Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai arah pemikiran yang dirasakan.

   b. **TS (Tidak Setuju)**

      Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

   c. **KS (Kurang Setuju)**

Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit menyatakan setuju.

d. S (Setuju)

Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

e. SS (Sangat Setuju)

Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

f. STP (Sangat Tidak Penting)

Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkadung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak penting dan tidak sesuai arah pemikiran yang dirasakan.

g. TP (Tidak penting)

Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak penting.

h. KP (Kurang Penting)

Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak perpihak atau sulit menyatakan penting.

i. P (Penting)

Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak penting.

j. SP (Sangat Penting)

Bearti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh penting dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti,

Nurhamidah
NIM. 160802033

Tangal survei : ..... Jam : .....

A. INDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :

2. Jenis Kelamin
   - ☐ 1. Laki-laki
   - ☐ 2. Perempuan

1. Usia
   - ☐ 1. 30 – 35 tahun
   - ☐ 2. 36– 40 tahun
   - ☐ 3. 41 – 45 tahun
   - ☐ 4. 46 – 50 tahun
   - ☐ 5. > 51 tahun

2. Status Perkawinan
   - ☐ 1. Belum Menikah
   - ☐ 2. Sudah Menikah
   - ☐ 3. Janda/Duda

3. Pekerjaan
   - ☐ 1. Ibu Rumah Tangga (IRT)
   - ☐ 2. Petani
   - ☐ 3. Peternak
   - ☐ 4. Jualan
   - ☐ 5. Serabutan
   - ☐ 6. Penyelenggara Pro-Abes

4. Pendapatan Perbulan
   - ☐ 1. < Rp.299.999,-
   - ☐ 2. Rp. 300.000,-s/d Rp.449.999,-
   - ☐ 3. Rp. 550.000,-s/d Rp.999.999,-
   - ☐ 4. >Rp.1.500.000,-

1. **Masukan** bantuan sumber daya yang diperuntukan kepada penerima manfaat sesuai dengan ketetapan ☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS
2. Perlu adanya standar penetapan khusus untuk tim kecamatan. ☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP
3. **Proses** seleksi, verifikasi, dan validitasi data keluarga penerima manfaat belum sesuai prosedur. ☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS
4. Hasil **proses** seleksi, verifikasi, dan validitasi data keluarga penerima manfaat tidak perlu dipublikasi. ☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

5. Penerima manfaat menggunakan dana bantuan sosial Pro-Abes untuk menghasilkan **keluaran** usaha mikro.

☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS

6. Pendamping kecamatan perlu melakukan pendampingan secara berskala untuk penerima manfaat dalam meningkatkan hasil produksi.

☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

7. **Hasil** pelaksanaan pelatihan dari tim pendamping kecamatan tidak berdampak positif bagi penerima manfaat

☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS

8. Untuk peningkatan **hasil** produksi, jadwal pelatihan tidak perlu ditetapkan oleh pendamping kecamatan

☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

9. Bantuan sosial Pro-Abes memberi **manfaat** bagi penerima

☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS

10. **Manfaat** bantuan sosial Pro-Abes perlu untuk meningkatkan pendapatan keluarga

☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP
11. Pro-Abes memberi **dampak** negatif untuk penurunan kemiskinan ☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS
12. **Dampak** penurunan angka kemiskinan tidak perlu untuk keluarga penerima manfaat ☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

Responden,

TTD

no	tanggal/ jam	Nama	karakteristik Responden																	
			JK	U	SP	P	PP	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A1
1	16 JULI 2020/ 10: 06 WIB	Fauzan	1	4	2	3	3	4	4	2	5	4	5	2	5	5	5	2	2
2	16 JULI 2020/ 10: 15 wib	Sofyan	1	5	2	2	2	5	4	2	2	4	4	2	4	5	5	2	4
3	16 JULI 2020/ 10: 40 wib	Ramlah	2	5	3	2	2	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	2	4
4	16 JULI 2020/ 10:57 wib	Zainun	1	5	2	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	16 juli 2020/ 11:30 wib	Hasballah P	1	5	2	2	1	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4
6	16 juli 2020/ 12: 00 wib	yusrizal	1	2	2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
7	16 juli 2020/ 12: 08 wib	Ramayati	2	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4
8	16 juli 2020/ 12: 18 wib	Rohana	2	5	3	2	1	4	2	1	4	3	4	2	4	5	5	2	4
9	16 juli 2020/ 12:35 wib	Marzuki	1	4	2	4	2	4	4	1	4	2	2	3	3	5	5	1	3
10	16 juli 2020/ 12: 50 wib	Rosmala	2	5	3	2	1	5	4	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2
11	16 juli 2020/ 14: 20 wib	Aiyub	1	1	2	2	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2
12	16 juli 2020/ 14: 36 wib	Muhammad	1	5	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
13	16 juli 2020/ 14:58 wib	fahrizal	1	2	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3
14	16 juli 2020/ 15: 55 wib	Safridah	2	5	3	2	1	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	2	3
15	16 juli 2020/ 15: 47 wib	Ruwaida	2	4	3	1	1	4	4	1	2	4	4	3	4	5	5	2	3
16	16 juli 2020/ 15: 57 wib	salawati	2	5	3	1	1	4	4	2	2	3	3	3	3	5	5	2	2
17	16 juli 2020/ 16: 24 wib	Affan Mahmud	1	5	2	2	1	4	4	1	2	3	2	4	4	5	5	1	2
18	16 juli 2020/ 16: 32 wib	Nurma	2	5	3	1	1	4	4	1	2	4	3	2	2	5	5	1	2
19	16 juli 2020/ 16: 47 wib	M. Daud	1	5	2	2	1	4	3	1	2	3	4	4	2	5	5	1	3
20	16 juli 2020/ 16: 50 wib	M. Nazar	1	5	2	2	3	4	3	1	2	3	4	4	2	5	5	1	3
21	16 juli 2020/ 17: 09 wib	Nurjannah	2	5	1	2	1	4	4	1	2	4	3	3	3	4	4	2	2
22	16 juli 2020/ 17:34 wib	Zul Karnaen	1	1	2	2	1	4	4	1	2	3	4	4	2	4	5	1	2
23	16 juli 2020/ 18:00 wib	Bachtiar	1	5	2	2	1	4	4	1	2	3	4	3	3	4	4	2	2
24	17 juli 2020/ 10: 40 wib	Nurma	2	4	3	2	1	4	4	1	2	3	2	3	2	5	5	2	2
25	17 juli 2020/ 10: 50 wib	Badriah	2	5	3	2	1	4	4	1	2	3	4	3	2	4	4	2	2
26	17 juli 2020/ 11:21 wib	Indra Wahyuni	2	2	2	4	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	2
27	17 juli 2020/ 11: 34 wib	Mahdani	1	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	5	5	2	2
28	17 juli 2020/ 12:12 wib	Fatimah	2	5	3	1	1	4	4	1	1	3	3	3	3	3	4	2	2
29	17 juli 2020/ 12: 39 wib	Nurlaila	2	4	1	2	1	4	4	1	1	3	3	3	3	5	4	2	2
30	17 juli 2020/ 13: 12 wib	Nurma	2	5	3	2	1	4	4	2	2	3	3	3	3	3	5	2	2
31	17 juli 2020/ 13:30 wib	Baharuddin	1	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	5	4	2	2
32	17 juli 2020/ 14:04 wib	M. Johan	1	1	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	5	5	2	2

33	17 Juli 2020/ 15: 15 wib	Yasir MJ	1	4	2	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	2	2
34	17 juli 2020/ 15:32 wib	Nasrullah	1	4	2	2	1	4	3	1	2	3	3	3	3	5	5	2	2
35	17 juli 2020/ 15: 36 wib	Hannah	2	5	3	3	2	4	4	1	2	4	3	3	4	4	4	2	2
36	17 juli 2020/ 15: 47 wib	Mariah	2	5	3	1	1	4	4	1	1	3	3	3	3	5	4	2	2
37	17 juli 2020/ 16: 12 wib	Maimun N	1	5	2	2	2	4	4	1	1	3	4	2	2	5	5	1	2
38	17 juli 2020/ 16: 22 wib	Mahyuddin	1	5	2	2	1	4	4	2	2	4	4	3	3	5	5	1	1
39	17 juli 2020/ 16:30 wib	Muliani	2	4	3	1	1	4	4	1	3	3	4	2	3	5	5	2	2
40	17 juli 2020/ 16 35 wib	Maryani Ibrahim	2	5	3	1	1	4	4	1	2	4	4	2	2	5	5	1	1
41	17 juli 2020/ 17: 24 wib	Misran	1	2	2	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	2	2
42	17 juli 2020/ 18:20 wib	Adli	1	2	2	4	1	4	4	2	2	4	4	2	2	5	5	2	2
43	18 juli 2020/ 09:34 wib	Nurlaila	2	5	3	2	1	4	4	1	2	2	4	2	2	5	4	1	1
44	18 juli 2020/ 09:47 wib	Nurmala	2	5	3	1	1	4	4	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3
45	18 juli 2020/ 10:11 wib	Rosmawati	2	5	3	2	3	4	4	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3
46	18 juli 2020/ 10:36 wib	Kamariah	2	5	3	1	1	4	4	1	3	3	2	3	3	4	4	2	2
47	18 juli 2020/ 10: 40 wib	Anwar	1	2	2	4	2	4	4	1	1	3	2	2	2	5	4	2	2
48	18 juli 2020/ 10: 50 wib	Bahrun Jamil	1	1	2	2	1	4	4	1	2	3	2	4	4	4	4	1	1
49	18 juli 2020/ 11: 17 wib	Jamaliah	2	5	1	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	2
50	18 juli 2020/ 11:30 wib	Anisah	2	5	3	1	1	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2
51	18 juli 2020/ 11: 40 wib	Nazaruddin	1	2	2	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	5	5	2	2
52	18 juli 2020/ 11: 52 wib	Yudi Sumanto	1	1	2	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	5	5	2	2
53	18 juli 2020/ 12: 09 wib	Mariamah	2	5	3	1	1	4	4	2	1	2	3	3	3	4	4	2	2
54	18 juli 2020/ 12:10 wib	Nurhayati	2	5	3	1	1	4	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	2
55	18 juli 2020/ 12:36 wib	Salma ZZ	2	5	3	1	1	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2
56	18 Juli 2020/ 12: 43 wib	Syahril	1	1	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	5	5	2	2
57	18 juli 2020/ 12: 51 wib	M. Yusuf	1	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2
58	18 juli 2020/ 13:04 wib	Sofyan	1	5	2	2	2	4	4	1	2	3	4	3	3	5	5	2	2
59	18 juli 2020/ 13: 12 wib	Razali Abdin	1	5	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2
60	18 juli 2020/ 13: 26 wib	Siti Mariah	2	5	3	2	1	4	4	1	2	2	3	3	3	5	5	3	3
61	18 juli 2020/ 13: 36 wib	Saleha	2	5	3	1	1	4	4	1	2	3	2	4	4	4	4	2	2
62	18 juli 2020/ 14: 18 wib	Munzir	1	2	2	2	2	4	4	1	1	2	4	3	4	4	4	2	2
63	18 juli 2020/ 14:36 wib	Ruhamah	2	5	3	1	1	4	4	1	1	3	3	3	2	4	4	2	2
64	18 juli 2020/ 14: 49 wib	Zainab	2	5	3	1	1	4	4	1	2	3	3	3	3	4	4	2	1
65	18 juli 2020/ 14: 42 wib	Jamaliah	2	5	3	2	1	4	4	2	2	2	3	2	3	5	5	1	2
66	18 juli 2020/ 14:55 wib	Khairun	1	1	2	2	3	4	4	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 385/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 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 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahn Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negen Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **28 Januari 2020**

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk Saudara :
1. Fakhruddin SE, MM — Sebagai pembimbing pertama
2. Siti Nur Zalikha, M.Si. — Sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :

Nama	:	Nurhamidah
NIM	:	160802033
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Judul	:	Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Suka Makmur Aceh Besar

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 10 Februari 2020
An. Rektor
Dekan,

Ernita Dewi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921
Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-590/Un.08/FISIP/PP.00.9/2/2020 26 Februari 2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

.....
di_
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami untuk melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Nurhamidah
NIM : 160802033
Fakultas/ Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh / Ilmu Administrasi Negara
Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar.
Lokasi Penelitian : Kantor Hubungan Masyarakat Jantho dan Kecamatan Sukamakmur Kabupaten Aceh Besar

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Wassalam,
Dekan,

Ernita Dewi

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon: 0651- 7557321, Email: uin@ar-raniy.ac.id

Nomor : B-1161 / Un.08 / FISIP I / PP.00.9 / 07/2020
Lampu : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,
Ketua Tim Pro-Abes Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menjelaskan:

Nama / NIM : **NURHAMIDAH / 160802033**
Semester / Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Jl. Banda Aceh - Medan km.15 Gp. Weusiteh, Kec. Sukamakmur, Kab. Aceh Besar

Saudara Yang tersebut Namanya Diatas Benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan Penelitian Ilmiah di Lembaga Yang Bapak pimpin hearts Rangka Penulisan Skripsi dengan judul ***Indeks Kepuasan 'masyarakat PENERIMA Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mendukung terimakasih.

Banda Aceh, 03 Juli 2020
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Berlaku sampai: 23 Desember 2020

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon: 0651- 7557321, Email: uin@ar-raniy.ac.id

Nomor : B-1161 / Un.08 / FISIP I / PP.00.9 / 07/2020
Lampu : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,
Sekretariat Pro-Abes Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menjelaskan:

Nama / NIM : **NURHAMIDAH / 160802033**
Semester / Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Jl. Banda Aceh - Medan km.15 Gp. Weusiteh, Kec. Sukamakmur, Kab. Aceh Besar

Saudara Yang tersebut Namanya Diatas Benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan Penelitian Ilmiah di Lembaga Yang Bapak pimpin hearts Rangka Penulisan Skripsi dengan judul ***Indeks Kepuasan 'masyarakat PENERIMA Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Sukamakmur Aceh Besar***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mendukung terimakasih.

Banda Aceh, 03 Juli 2020
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Berlaku sampai: 23 Desember 2020

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

Lampiran 10 : Dokumentasi Penelitian

Observasi awal dengan Penyelenggara Pro Abes

Observasi awal dengan Keluarga Penerima Manfaat Pro-Abes

Pengisuan Kuesioner Oleh Penyelenggara Pro-Abes

Pengisian Kuesioner Oleh Penyelenggara Pro-Abes

Pengisian Kuesioner Oleh Keluarga Penerima Manfaat

Pengisian Kuesioner Oleh Keluarga Penerima manfaat