

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI SELAMA PANDEMI
COVID-19 DESA/GAMpong UJUNg KALAK, KECAMATAN
JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

LAURA PUTRI SILVIA

NIM. 170802120

**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
2021 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Laura Putri Silvia
NIM : 170802120
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Alamat : Ujung Kalak, Kec. Johan Pahlawan, Kab. Aceh Barat

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 orang lain
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebut sumber asli atau tanpa izin pemilik karya
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab 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 At-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Juli 2021
Yang Menyatakan,



Laura Putri Silvia

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI SELAMA PANDEMI
COVID-19 DESA/GAMPONG UJUNNG KALAK, KECAMATAN
JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (Uin) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

Laura Putri Silvia

NIM. 170802120

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

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Mahmuddin, MSi
NIP.19721020 199703 1002


Fakhruddin, S.E., M.M.
NIP. 196406162014111002

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI SELAMA PANDEMI
COVID-19 DESA/GAMPONG UJUNNG KALAK, KECAMATAN
JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT**

SKRIPSI

Telah di Uji 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

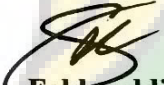
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 26 Juli 2021
16 Dzulhijjah 1442 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002

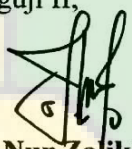
Sekretaris,


Fakhruddin, S.E., M.M.
NIP. 196406162014111002

Penguji I,


Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007

Penguji II,


Siti Nur Zalikha, S.E., M.Si
NIP. 199002282018032003

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


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

ABSTRAK

Pada maret 2020 pandemi Corona Virus Disease-2019 (COVID-19) resmi dinyatakan masuk ke Indonesia. Penyebarab virus semakin meluas di hampir seluruh provinsi. Wabah ini diproyeksikan dapat menambah jumlah penduduk miskin Indonesia sekitar 3,6 juta jiwa pada akhir tahun 2020. Oleh karena itu, pemerintah memberikan Bantuan Langsung Tunai bagi msyarakat, yang bersumber dari Dana Desa atau disebut BLT-Dana Desa untuk mengurangi beban masyarakat miskin akibat dampak COVID-19. Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (Angka) yang diolah dengan metode likert. Sehingga memudahkan penulis oenulis dalam menafsirkan data mentah yang diperoleh. Tekhnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket) serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Bantuan Langsung Tunai (BLT-Dana Desa) berdasarkan pedoman PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. dengan 14 indikator sebagai tolak ukur penelitian ini. Dari hasil observasi bahwasanya selama 6 bulan berlangsung belum ada survey Kepuasan kepada Keluarga penerima BLT-Dana Desa. Berdasarkan Indikator Masyarakat Terhadap Pelayanan BLT-Dana Desa dikonversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Kewajaran biaya= 3,55 dengan nilai Konversi 71 Nilai Bobot B. sedangkan Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah 4,71 dengan nilai konversi 94,2 dengan bobot “A” kategori “Sangat Setuju” sedangkan nilai terendah kepuasan adalah 3,55 dengan nilai konversi 71 dengan nilai bobot B, dan nilai terendah pelayanan adalah Kepastian Biaya adalah 2,38 dengan nilai konversi 47,6 dengan nilai bobot D.

Kata Kunci: Kepuasan, Bantuan Langsung Tunai ,COVID-19,Pelayanan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umat serta pengikut-Nya. Adapun judul skripsi ini **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Gampong Ujung Kalak Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat”** Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselasaikan. Oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu sepenuh hati, baik berupa ide, semangat, doa, bantuan moril maupun material sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penghargaan yang tinggi saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Irwan Surya dan Ibunda Fauziah yang telah merawat dan membesarkan serta mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran.

Akhirnya inilah persembahan yang dapat ananda berikan sebagai tanda ucapan terima kasih dan tanda bakti ananda. Dan juga terimakasih sebesar-besarnya kepada keluarga besar penulis, Abang tercinta Heri Susanto. Kakak tersayang Hera Susanti Sh., LLM dan adik saya Rifqi Rayyan Rizkullah. Yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat yang kuat.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti tidak luput dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun semua itu dapat peneliti selesaikan berkat dukungan dan bantuan kepada pihak-pihak yang telah membantu. Semoga Allah SWT membalasnya dengan kebaikan dan pahala yang setimpal. Aamiin. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, peneliti turut menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin. AK., MA, Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc., Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si, Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
5. Dr. Mahmuddin, M.Si, pembimbing 1 dan Fakruddin, S.E., M.M pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaganya untuk membimbing

peneliti serta selalu memberikan masukan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan .

6. Seluruh dosen Ilmu Adminitrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada para Responden yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih untuk waktu dan kesediannya.
8. Kepada sahabat-sahabat terkasih saya Menik, EkaLianda, Riska, yang telah mendukung dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman saya Muhammad Yasir, Reza Azriyanda dan teman-teman leting 17 dan semua pihak yang telah membantu.
10. Dan yang teristimewa Dedi Rahmadani S,AP yang telah dengan setia meluangkan waktu untuk berkontribusi pikiran dalam pembuatan skripsi ini

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan karya selanjutnya.

Banda Aceh, 27 Juli 2021
Penulis,

Laura Putri Silvia

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN SIDANG	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR DIAGRAM	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Penelitian Terdahulu	7
1.6 Penjelasan Istilah	
BAB II Tinjauan Pustaka	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teori Konsep satu	9
2.2.1 Pengertian Indeks	10
2.3 Teori Konsep Dua	10
2.3.1 Pengertian Kepuasan	10
2.4 Teori Konsep Tiga	11
2.4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	11
2.5 Bantuan Langsung Tunai	12
2.6 Kerangka Berpikir	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Definisi Operasional Variabel	19
3.3 Lokasi dan Waktu	21
3.4 Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.5 Sumber Data	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Teknik Pengolahan Data	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Lembaga / Lokasi Penelitian	35
4.2 Hasil Pengumpulan Data	35
4.3 Hasil Pengolahan Data	45
4.4 Uji Coba Instrument	45
4.5 Tanggapan Responden Dan Uji Likert Kepuasan dan Pelayanan/Penyaluran.....	48
4.6 Pembahasan Hasil Analisis IKM	70
4.7 Analisis Diagram Kartesius Terhadap Pelayanan BLT-Dana Desa	70
 BAB V PENUTUP	 82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	17
------------------------------------	----



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Jenis Kelamin	40
Diagram 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	41
Diagram 4.3	Status Perkawinan	42
Diagram 4.4	Pekerjaan	44
Diagram 4.5	Pendidikan perbulan	45
Diagram 4.6	Pekerjaan	46
Diagram 4.7	Jumlah Waktu Penerimaan Bantuan	52
Diagram 4.8	Jumlah Bantuan Yang Diterima	54
Diagram 4.9	Prosedur Pelayanan/Penyaluran	55
Diagram 4.10	Persyaratan Pelayanan/Penyaluran	56
Diagram 4.11	Kejelasan Petugas	58
Diagram 4.12	Kedisiplinan Petugas	59
Diagram 4.13	Tanggung Jawab Petugas	60
Diagram 4.14	Kemampuan Petugas	62
Diagram 4.15	Kecepatan Pelayanan/Penyaluran	63
Diagram 4.16	Keadilan mendapat Pelayanan/Penyaluran.....	66
Diagram 4.17	Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	67
Diagram 4.18	Kewajaran Biaya	68
Diagram 4.19	Kepastian Jadwal	70
Diagram 4.20	Kepastian Biaya	71
Diagram 4.21	Kenyamanan Pelayanan/Penyaluran	72
Diagram 4.22	Keamanan Pelayanan/Penyaluran	74
Diagram 4.23	Kartesian	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	22
Tabel 3.2	Jumlah Penerima BLT-Dana Desa	27
Tabel 3.3	Komponen Unsur Yang ditanya	28
Tabel 3.4	Skor Item Instrumen Pelayanan	28
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	44
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	48
Tabel 4.10	Prosedur Pelayanan/Penyaluran	50
Tabel 4.11	Kejelasan Petugas	52
Tabel 4.12	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan/Penyaluran.....	54
Tabel 4.13	Kecepatan Pelayanan/Penyaluran	55
Tabel 4.14	Sopan dan Ramah Petugas	57
Tabel 4.15	Kepastian Jadwal	58
Tabel 4.16	Kenyamanan	59
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan/Penyaluran	61
Tabel 4.18	Persyaratn Pelayanan/Penyaluran	62
Tabel 4.19	Kedisiplinan Petugas Pelayanan/Penyaluran	63
Tabel 4.20	Kemampuan Peyugas Pelayanan/Penyaluran.....	65
Tabel 4.21	Kedilan Mendapat Pelayanan/Penyaluran	66
Tabel 4.22	Kewajaran Biaya	67
Tabel 4.23	Kepastian Biaya Pelayanan/Penyaluran	69
Tabel 4.24	Keamanan.....	70
Tabel 4.25	Nilai skor Per Unsur Kepuasan	71
Tabel 4.26	Nilai Skor Per Unsur Pelayanan/Penyaluran.....	73
Tabel 4.27	Nilai Rata-rata Kepuasan	74
Tabel 4.28	Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan/Penyaluran	75
Tabel 4.29	Nilai Rata-rata TertimbangKepuasan	77
Tabel 4.30	Nilai Rata-rataTertimbang Pelayanan/Penyaluran	78
Tabel 4.31	Nilai Interval Konversi dan Bobot Kepuasan	79
Tabel 4.32	Nilai Konversi dan Bobot Pelayanan/Penyaluran	79
Tabel 4.33	Skor Rata-rata Kepuasan dan Pelayanan/Penyaluran	80

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut data dari World Organization (WHO) yang dirilis pada bulan November 2020 tercatat ada 50 juta lebih kasus Corona Virus Disease-19 (COVID-19) yang terkonfirmasi dan lebih dari satu juta orang yang dinyatakan meninggal dunia. Berdasarkan World Health Organization (WHO) yang dirilis pada tanggal 07 April 2021,

Berdasarkan data WHO untuk negara Pemerintah Republik Indonesia melaporkan ada 1.547.376 orang yang positif COVID-19, dan jumlah Kasus kematian karena COVID-19 sebanyak 42.064 orang, dan jumlah Kasus sembuh ada 1.391.742 orang dari virus COVID-19. WHO bekerjasama dengan Pemerintah Indonesia untuk mengawasi situasi dan mencegah penyebaran virus COVID-19 di Indonesia. Serta di Provinsi Aceh pada bulan April 2021 melaporkan ada 10.055 orang yang terkonfirmasi Kasus Positif Corona, 1.519 orang dalam perawatan, 8.137 orang Jumlah kasus sembuh, dan 399 Jumlah kasus meninggal.

Dari data tersebut dapat disimpulkan, bahwa persebaran Covid-19 di dunia internasional umumnya, dan di Indonesia khususnya mencapai angka yang cukup tinggi. Di Indonesia sendiri sejak awal tahun 2020 kemunculan virus memberikan dampak terhadap banyak sektor, Dampak yang sangat jelas terjadi selama pandemi Covid-19 yaitu perekonomian masyarakat menurun, sedangkan kebutuhan terus

meningkat, dan Pendapatan yang jauh dari kata cukup karena keterbatasan ruang bekerja, karena adanya Putus Hubungan Kerja (PHK).

Untuk melindungi masyarakat miskin dan rentan dari dampak pandemi COVID-19 pemerintah telah merancang beberapa program jaminan perlindungan sosial. Salah satunya adalah Bantuan Langsung Tunai Dana Desa/gampong (BLT-Dana Desa/gampong), yaitu bantuan keuangan yang bersumber dari Dana Desa/gampong dan ditujukan bagi masyarakat miskin dan rentan yang kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari terutama akibat wabah COVID-19. Masyarakat miskin dan rentan yang belum menerima bantuan dari skema jaminan kesejahteraan sosial, seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) dan Kartu Prakerja tidak berhak menerima bantuan ini.

Dalam rangka meluncurkan pelaksanaan BLT-Dana Desa/gampong ini berbagai kebijakan lain telah diterbitkan diantaranya adalah Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2020 tentang penanggulangan COVID-19 di desa/gampong melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa/gampong dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 205 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Dana Desa/gampong. Kementerian Desa menerbitkan Permendesa PDTT 6 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Permendesa PDTT 11 tahun 2019 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa tahun 2020. Peraturan Menteri Desa PDTT Nomor 6 tahun 2020 tentang Perubahan atas Permendesa PDTT Nomor 11 Tahun 2019 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa tahun 2020 ini untuk mengantisipasi dan menyesuaikan perkembangan yang ada saat

ini yaitu Penyebaran Coronavirus Disease 2019 - COVID-19 yang berimbas pada berbagai sendi kehidupan dan pembangunan Desa.¹

Dalam Upaya Melancarkan Penyaluran BLT-Dana Desa, Pemerintah gampong menyiapkan Data desa yang mencakup profile penduduk desa berdasarkan usia,kesejahteraan,pendidikan,kesehatan,dan disabilitas, Kepala Desa membentuk dan Memberikan surat tugas kepada Relawan dan/gugus Tugas Covis-19 untuk melakukan pendataan keluarga miskin calon penerima BLT-Dana Desa, dengan jumlah pendata 3 orang. Dimana tugas Petugas Covid-19/ atau gugus tugas COVID-19 menghimpun hasil pendataan dari RT,Rw atau dusun dan melakukan verifikasi serta tabulasi data. Serta proses validasi dan penetapan hasil pendataan dipilih oleh kepala desa setempat di dalam musyawarah desa khusus dengan mengundang perwakilan Masyarakat dan pihak lain yang terkait penentuan calon penerima BLT-Dana Desa

Menurut pengamatan awal peneliti bahwa penyaluran BLT-Dana Desa/gampong, pemerintah sudah berupaya memberikan jaminan sosial BLT-Dana untuk masyarakat yang terkena dampak COVID-19, Namun, Hambatan nya adalah masih kurang nya transparansi yang mana takut akan terjadinya kericuhan yang diakibat oleh tidak meratanya Bantuan. Dikarenakan masyarakat gampong Ujung Kalak pada umumnya miskin dan pendapatan rata-rata dibawah UMR (Upah Minimum Regional)

¹Jogloabang,"Permendesa PDTT Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Permendesa Pdt 11 Tahun 2019 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020, <https://www.jogloabang.com/desa/permendesa-pdtt-6-2020-perubahan-permendesa-pdtt-11-2019-prioritas-penggunaan-dana-desa-2020> diakses tanggal 20 juni 2020

Sedangkan jumlah bantuan yang diberikan ternyata Tidak sepenuhnya Merata, dikarenakan lebih banyaknya jumlah penduduk miskin, yang membuat semua orang merasa berhak terhadap bantuan tersebut. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada Pelayanan/Penyaluran dalam Penyaluran Dana Bantuan Langsung Tunai (BLT-Dana Desa/gampong) untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat di Desa/gampong Ujung Kalak, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat. Alasan mengapa peneliti mengambil judul ini adalah peneliti ingin mencari tahu bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran Pemerintah Desa/gampong Dalam Proses Penyaluran Dana Bantuan Langsung Tunai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menjadikan sebagai tugas akhir dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Selama Pandemi Covid-19

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masyarakat pada umumnya miskin dengan pendapatan rata-rata dibawah UMR
2. Pelayanan/Penyaluran dalam penyaluran BLT dana desa/gampong
3. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat kepuasan masyarakat kepada pemerintah terhadap kinerja pemerintah dalam penyaluran dana Bantuan Langsung Tunai (BLT)?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian penelitian ini adalah Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Kepada Pemerintah Terhadap Kinerja Pemerintah Dalam Penyaluran Dana Bantuan Langsung Tunai (BLT).

1.5 Kegunaan penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk aparatur gampong ujung kalak

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori Pelayanan/Penyaluran dan Tingkat kepuasan Masyarakat, serta sebagai masukan dan menambah wawasan bagi peneliti dan diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang penggunaan dana desa/gampong selama covid-19. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Penjelasan Istilah

1.6.1 Analisis

Pengertian analisis dalam Kamus Bahasa Indonesia adalah :penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musahab) dimana penguraian suatu pokok atau berbagai bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti secara keseluruhan.

1.6.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong “Semakin baik pemerintahan dan kualitas Pelayanan/Penyaluran yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat Pelayanan/Penyaluran yang memuaskan.

1.6.3 Pandemi

Pandemi adalah wabah yang berjangkit serempak dimana-mana atau meliputi geografi yang luas.

1.6.4 CoronaVirus Disease (Covid-19)

Virus corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut COVID-19. Virus corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian.

1.6.5 Bantuan Langsung Tunai (BLT)

Bantuan Langsung Tunai atau disingkat dengan BLT adalah program bantuan pemerintah berjenis uang tunai atau beragam bantuan lainnya, baik bersyarat (*conditional cash transfer*) maupun tak bersyarat (*unconditional cash transfer*) untuk masyarakat miskin.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

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

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Dedi Rahmadani pada tahun 2020 mahasiswa UIN Ar-raniry Fakultas Ilmu Sosial Dan Pemerintahan (FISIP) dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran Bus Trans Koetaradja Kota banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang.. Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang. Dengan metode kuantitatif, serta indikator yang digunakan bersumber dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berpedoman pada 17 indikator. Yaitu Jumlah Armada, Waktu Trayek, Jumlah Trayek, Jumlah Halte tetap, Jumlah Halte pembantu, Jarak Antar Halte, Kondisi Halte Tetap, Kondisi Halte Pembantu, Penetapan Lokasi Halte, Daerah Halte Pembantu, Aksesibilitas Penyandang, Menaikkan Penumpang, Menunjukkan Penumpang, Pemisahan Tempat duduk, tempat duduk Penyandang Cacat, Fasilitas Keamanan, Fasilitas Kenyamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang

Bintang, Sampel pada penelitian ini adalah 150 orang. Teknik Pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi, Kuesioner. Teknik analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Interpretasi dan analisis Keadaan. Hasil Penelitian ini menunjukkan berdasarkan indikator Kepuasan Mahasiswa HMJ MD Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 68,2

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Heri Agusman mahasiswa UIN Ar-Raniry fakultas Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan Judul Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Pelayanan/Penyaluran Himpunan Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Diukur berdasarkan Kepuasan mahasiswa menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan metode Kuantitatif serta indikator yang digunakan bersumber Indeks Kepuasan yang terdiri Sembilan (9), Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/Penyaluran, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, sarana dan Prasarana. Populasi Penelitian ini adalah pengurus HMJ MD dan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry sebanyak 428 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Teknik survei*. Ukuran sampel sebanyak 127 orang dengan menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, dokumentasi dan Kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM), Interpretasi dan Analisis dan Kuadran. Hasil penelitian ini menunjukkan

berdasarkan indikator Kepuasan Mahasiswa HMJ MD Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 64,90

2.2 Teori Konsep Satu

2.2.1 Pengertian 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.² 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 Teori Konsep Dua

2.3.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa, Kepuasan pelanggan yaitu tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived Performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila Kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya

tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.³

Menurut Zeithaml dan Bitner definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengetahui kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2.4 Teori Konsep Empat

2.4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh Pelayanan/Penyaluran dari aparaturnya penyelenggara Pelayanan/Penyaluran publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit Pelayanan/Penyaluran secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan/Penyaluran publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan Pelayanan/Penyaluran yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Suatu Pelayanan/Penyaluran dinilai memuaskan bila Pelayanan/Penyaluran tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Adapun Indikator Pengukuran kepuasan pada penelitian ini adalah pada PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan 14 indikator Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan/Penyaluran, Kejelasan Petugas, Kedisiplinan Petugas, Tanggung Jawab Petugas, Kemampuan Petugas, Kecepatan Pelayanan/Penyaluran, Keadilan Mendapat Pelayanan/Penyaluran, Keadilan Mendapat Pelayanan/Penyaluran, Kesopanan dan Keramahan petugas, Kewajaran Biaya, Kepastian Jadwal, Kepastian Biaya, Kenyamanan Pelayanan/Penyaluran, Keamanan Pelayanan/Penyaluran.

2.5 Bantuan Langsung Tunai

Corona atau virus Corona merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan infeksi saluran pernapasan atas ringan hingga sedang, Covid-19 atau dikenal juga dengan coronavirus (menyebabkan wabah pneumonia di kota Wuhan, Tiongkok Pada Desember 2019, menyebar ke Negara lainnya mulai Januari 2020. Indonesia sendiri mengumumkan adanya kasus covid 19 dari Maret 2020.⁴pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), seperti yang diatur

⁴Halodoc “coronaVirus” <https://www.halodoc.com/kesehatan/coronavirus> diakses pada tanggal 02 juli 2020

dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19).

PASAL I

Dalam peraturan pemerintah ini, yang dimaksud dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)

Demi membantu perekonomian masyarakat yang terputus yang diakibatkan oleh COVID-19, maka diterbitkan diantaranya adalah instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2020 tentang penanggulangan COVID-19 di desa/gampong melalui anggaran Pendapatan dan Belanja Desa/gampong dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 205 Tahun 2019 tentang pengelolaan Dana Desa/gampong kementerian Desa menerbitkan Permendesa PDTT Nomor 11 tahun 2019 tentang perubahan atas dana desa 2020 ini untuk mengantisipasi dan menyesuaikan perkembangan yang ada saat ini yaitu penyebaran Coronavirus Disease 2019 - COVID-19 yang berbagai sendi kehidupan dan pembangunan desa. yaitu dengan memberikan BLT-Dana Desa. Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT- Dana Desa) adalah bantuan uang kepada keluarga miskin di desa yang bersumber dari dana desa untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19 . Adapun nilai BLT-Dana Desa adalah RP600.000 setiap bulan untuk keluarga miskin yang memenuhi kriteria dan

diberikan selama 3 (tiga) bulan dan RP300.000 setiap bulan untuk tiga bulan berikutnya. BLT-Dana Desa ini bebas pajak.

Dalam rangka mengatur proses distribusi BLT Kementerian Desa menerbitkan Permendes (Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi) PDTT Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas permendes PDTT Nomor 11 tahun 2019 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020 ini untuk mengantisipasi dan menyesuaikan perkembangan yang ada saat ini yaitu Penyebaran Coronavirus Disease 2019- COVID-19 yang berimbas pada pada berbagai sendi kehidupan dan pembangunan desa. menjelaskan pada :

PASAL 8A Ayat 2

Penanganan dampak pandemi COVID-19 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa BLT-Dana Desa kepada keluarga miskin di Desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

PASAL 8A Ayat 3

Keluarga miskin sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang menerima BLT-Dana Desa merupakan keluarga yang kehilangan mata pencaharian atau pekerjaan, belum terdata menerima Program keluarga Harapan(PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), dan kartu pra kerja, serta yang mempunyai anggota keluarga yang rentan sakit menahun/kronis.

2.6 Kerangka Pemikiran

Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia No 54/HUK/2020 Tentang Pelaksanaan Bantuan Langsung Tunai Dalam Penanganan Dampak Coronavirus Disease (Covid-19) Yang Mengatur Bahwa Penyaluran Bantuan Sosial Sembako Dan Bantuan Langsung Tunai Dalam Menangani Dampak Coronavirus Disease.

Dalam rangka mengatur proses distribusi BLT Kementerian Desa menerbitkan permendes peraturan desa tertinggal dan transmigrasi (PDTT) Nomor 6 tahun 2020 tentang Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020 ini untuk mengantisipasi dan menyesuaikan perkembangan yang ada saat ini yaitu Penyebaran Coronavirus Disease 2019- COVID-19 yang berimbas pada pada berbagai sendi kehidupan dan pembangunan desa. Dimana dalam proses distribusi merupakan hak dan tanggung jawab masing-masing gampong. Serta kewenangan Gampong serta kewenangan kepala gampong juga diatur pula pada Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2003 Tentang Pemerintah Gampong Dalam Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam

PASAL 4

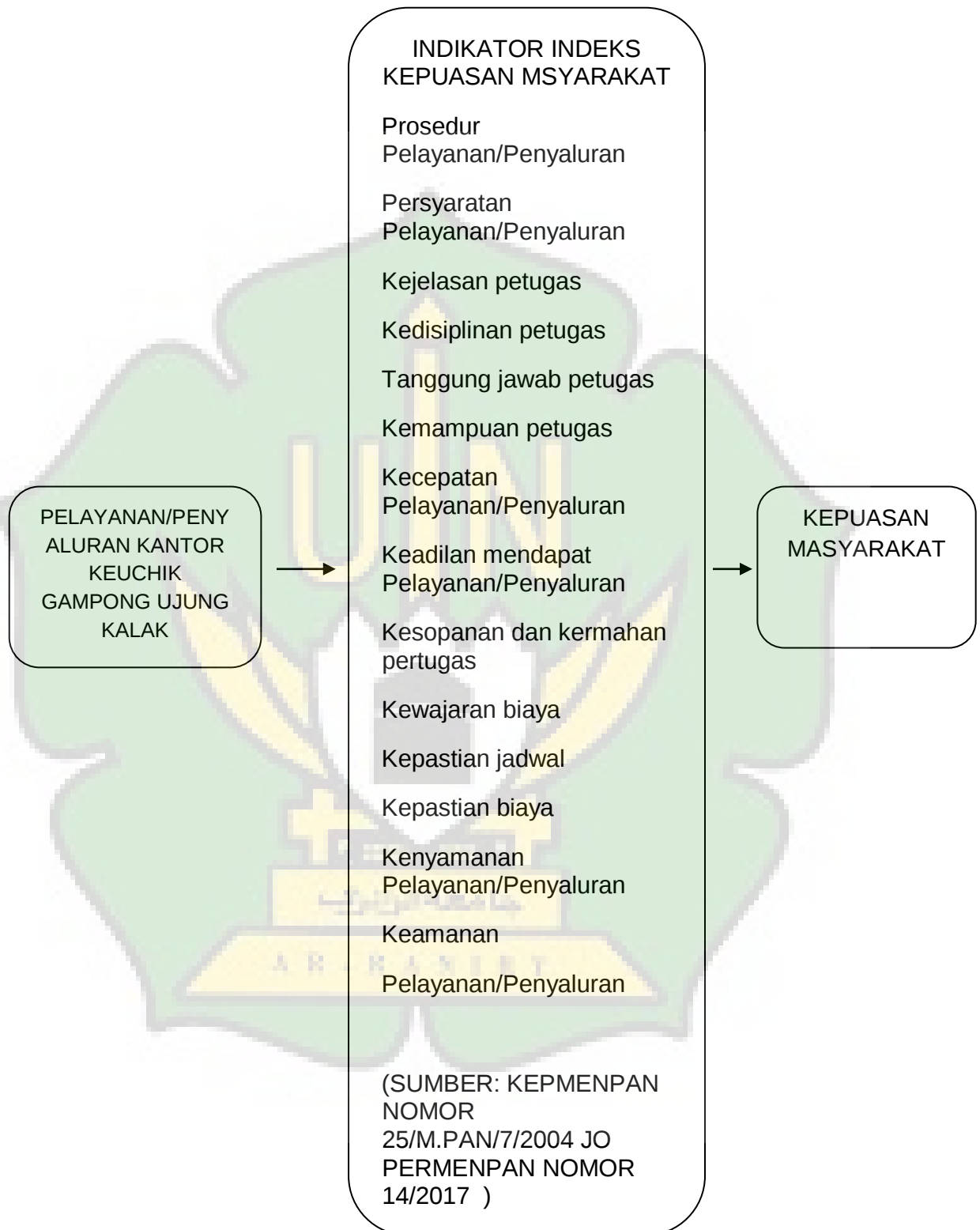
Penyelenggaraan pemerintah baik berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentralisasi dan urusan tugas pembantuan serta segala urusan pemerintahan lainnya di gampong.

PASAL 12 Ayat (1) Huruf E

Membina dan memajukan perekonomian masyarakat serta memelihara Kelestarian lingkungan.

Guna meningkatkan kualitas Pelayanan/Penyaluran, kepada masyarakat dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa(BLT-Dana Desa) oleh pemerintah gampong Ujung Kalak Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat . Maka Indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.





BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Adapun desain penelitian yang dilakukan peneliti dalam penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Selama Pandemi Covid-19 ini adalah experimental dengan metode kuantitatif. Didalam design eksperimental, peneliti lakukan manipulasi pada perlakuan (treatment) yang diberikan pada subjek. Peneliti lakukan kontrol pada apa yang dapat dihadapi oleh subjek lewat cara berikan atau tidak berikan kondisi atau perlakuan spesifik dengan sistematis.

Metode kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan penelitiannya. Menurut sugiyono (2013:13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *Positivisme* dan Digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan dan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional merupakan pertunjukan tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah sekaligus batasan-batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lainnya. Penelitian ini menggunakan kriteria Pelayanan/Penyaluran dengan 14 indikator sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



Tabel 3.1
Indikator Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Indeks Kepuasan Masyarakat	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh Pelayanan/Penyaluran dari aparatur penyelenggara Pelayanan/Penyaluran publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit Pelayanan/Penyaluran secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan/Penyaluran publik (Sumber: PERMENPAN 14/2017)	-Prosedur Pelayanan/Penyaluran -persyaratan Pelayanan/Penyaluran -kejelasan Petugas -Kedisiplinan Petugas -tanggung jawab petugas -Kemampuan petugas -kecepatan Pelayanan/Penyaluran -keadilan mendapat pelayanan -kesopanan dan keramahan petugas -kewajaran biaya -Kepastian jadwal	Likert
		-kepastian biaya -kenyamanan pelayanan -keamanan Pelayanan/Penyaluran	

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di gampong Ujung Kalak Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Gampong Ujung Kalak memiliki 5 lingkungan, dengan jumlah KK 1.217 KK. Penelitian pada gampong Ujung Kalak dilaksanakan terhitung dari tanggal 8-12 Juni 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek dari penelitian. populasi merupakan keseluruhan data yang menjadi perhatian dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Menurut Arikunto Suharsimi populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti sebuah elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. 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 masyarakat Gampong ujung Kalak sebanyak 135 KK.

TABEL 3.2
Jumlah penerima BLT-Dana Desa

No Kuesioner	Lingkungan I	Lingkungan II	Lingkungan III	Lingkungan IV	Lingkungan V
1	23	29	28	32	23
Total	23	29	28	32	23

3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel

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 = jumlah sampel minimal

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir

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

3.4.3 Distribusi Frekuensi (Aturan Sturges)

Distribusi frekuensi adalah pengelompokan objek kedalam kelompok-kelompok berbentuk a-b, yang disebut juga dengan kelas interval. Urutan kelas interval disusun mulai dari nilai data terkecil hingga nilai data terbesar. Untuk membuat daftar distribusi frekuensi terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan:

- Menentukan rentang, yaitu data terbesar dikurangi data terkecil
- Menentukan banyak kelas interval yang diperlukan berdasarkan aturan *sturges*, banyak kelas dapat diambil berdasarkan rumus :

$$K = 1 + (3,3) \log n$$

Keterangan :

K: Banyak Kelas

n= Jumlah Pengamatan

- Menentukan Panjang Kelas Interval, menggunakan rumus:

$$P = \frac{\text{rentang (data terbesar-data terkecil)}}{\text{Banyak kelas}}$$

Banyak kelas

3.5 Sumber Data

Sumber data penelitian ini diperoleh dari masyarakat yang menerima manfaat dari Bantuan Langsung Tunai (BLT-Dana Desa) yang berada dalam gampong Ujung Kalak dan Penyelenggara Pelayanan/Penyaluran dari BLT-Dana Desa.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna 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. Dokumentasi

Teknik adalah digunakan untuk memperoleh informasi tentang struktur organisasi, Masyarakat penerima manfaat BLT-Dana Desa.

b. Pengisian Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan masyarakat dengan cara meminta masyarakat penerima manfaat dan penyelenggara dari Keuchik untuk memberikan pernyataan bagaimana mereka memberikan Pelayanan/Penyaluran dalam Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-Dana Desa) yang sudah dilaksanakan selama 6 bulan.

Kuesioner yang digunakan adalah Kuesioner tertutup, dimana tiap butir pertanyaan telah disediakan alternative jawaban dan responden hanya memilih salah satu banyak alternative yang telah disediakan. Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternative yang ada berbentuk favorable (Positif) dan Unfavorable (negative)

Tabel 3.4
Komponen unsur yang ditanya

Komponen	Unsur yang ditanya	No Kuesioner butir pernyataan	Jumlah pernyataan	Bentuk pertanyaan
Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa	Prosedur Pelayanan/Penyaluran	1	1	Favorable
	Persyaratan Pelayanan/Penyaluran	2	1	Unfavorable
	Kejelasan Petugas	3	1	Favorable
	Kedisiplinan petugas	4	1	Unfavorable
	Tanggung jawab petugas	5	1	Favorable
	Kemampuan petugas	6	1	Unfavorable
	Kecepatan Pelayanan/Penyaluran	7	1	Favorable
	Keadilan Mendapat Pelayanan/Penyaluran	8	1	Unfavorable
	Kesopanan dan keramahan petugas	9	1	Favorable
	Kewajaran biaya	10	1	Favorable
	Kepastian jadwal	11	1	Unfavorable
	Kepastian biaya	12	1	Favorable
	Kenyamanan Pelayanan/Penyaluran	13	1	Favorable
	Keamanan Pelayanan/Penyaluran	14	1	Unfavorable

Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur Likert's Summated Rating (LSR) dengan skala pengukuran dari alternative jawaban favorable dan unfavorable. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat penerima manfaat pada Kuesioner penelitian (No Kuesioner pertanyaan: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju(TS), Sangat Tidak Setuju (STS), sedangkan untuk mengukur Pelayanan/Penyaluran Pemerintah Gampong terhadap Penerima BLT-Dana Desa pada Kuesioner penelitian (No Kuesioner pertanyaan :2,4,6,8,11,14) diberi jawaban sangat Penting (SP), Penting (P), Kurang Penting (KP), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP)

Tabel 3.5
skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat

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

3.6.2 Data Sekunder

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

3.7 Teknik Pengolahan Data

1. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No Kuesioner Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara Pelayanan/Penyaluran publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur Pelayanan/Penyaluran.

Pengelolaan data penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

a) Editing

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

b) Kooding

Kooding merupakan kegiatan pengkodean merupakan data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada Kuesioner.

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.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini PERMENPAN RB 47 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Didasarkan pada yang memuat 14 indikator dan dikaji dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), setiap unsur Pelayanan/Penyaluran memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

Keterangan :

X= Jumlah Unsur yang disurvei

N= Bobot nilai per unsur

Tabel 3.6
Nilai persepsi dan Interval IKM

Nilai bobot		Nilai interval ikm	Nilai interval konversi ikm	Interval nilai bobot responden	Kategori	
					Kepuasan	Kinerja
1	E	1.0 - 1.79	20.00 – 35.99	100.00 – 179.00	STS	STP
2	D	1.80 - 2,59	36.00 – 51.99	180.00 – 259.00	TS	TP
3	C	2,60 - 3,39	52.00 – 67.99	260.00-339.00	KS	KP
4	B	3,40 - 4,19	68.00 – 83.99	340.00 – 420.00	S	P
5	A	4,20 - 5.00	84.00– 100.00	480.00 – 500.00	SS	SP

Nilai rata-rata per unsur Pelayanan/Penyaluran dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka, diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit Pelayanan/Penyaluran dikalikan dengan penimbang yang sama dan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa.

1. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dari masyarakat

$$T_{ki} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden/pelanggan
 $\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja
 $\sum Y_i$ = Skor penilaian harapan responden

Setelah diperoleh nilai bobot dari setiap unsur kemudian nilai tersebut diplotkan ke dalam kuadran kartesius dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20) Sebagai dasar pengambilan kesimpulan.

3.8 Uji coba instrumen

Uji Coba instrumen penelitian yang dipilih adalah masyarakat, karena memiliki karakteristik yang sama dengan objek penelitian. Tujuannya untuk mengukur valid tidaknya Kuesioner yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sah questioner. Sebuah kuesioner dikatakan valid apabila 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 computer statistic yang mampu memproses data statistic 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 tidak layaknya 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.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus *Korelasi product moment* dari *pearson* dengan angka kasar, yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien Korelasi

X = Nilai Masing-masing item

Y = Nilai total

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum X^2$:= Jumlah kuadrat variabel X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat variabel Y

N : Jumlah subjek

3.7.1 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner serta untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila diukur berulang kali. Dengan kata lain Reliabilitas adalah salah satu indeks yang mana menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya.

Agar Kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data maka perlu dilakukan Uji Reliabilitas (keandalan). Dasar pengambilan

keputusan jika nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ maka Kuesioner dinyatakan reliable. Jika nilai $\alpha > 0,60$ artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability), sementara jika $\alpha > 0,80$ memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika nilai α 0,40-0,60 maka reliabilitas agak rendah, jika nilai $\alpha < 0,40$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah maka instrument tidak reliable.

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. Menurut Suharsimi Arikunto, untuk mengetahui reliabilitas Kuesioner menggunakan rumus:

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(\frac{V_t - \sum pq}{V_t} \right)$$

Keterangan:

r : Reliabilitas Instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan

V_t : Varian total

p : Proporsi Subjek yang Menjawab benar pada sesuatu butir (proporsi subjek yang mendapat skor 1)

q : Proporsi subjek yang menjawab salah pada sesuatu butir (proporsi subjek yang mendapat skor 0)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian

Ujung Kalak adalah salah satu gampong atau desa yang berada di Provinsi Aceh, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat. Luas wilayah gampong Ujung Kalak adalah 95 ha Dan terdapat 5 dusun. Adapun batas-batas wilayah gampong Ujung Kalak adalah sebagai berikut :

- Sebelah utara : Kuta Padang
- Sebelah Selatan :Kampung Belakang
- Sebelah timur : Ujong Baroh
- Sebelah Barat : Samudra Hindia

a. Profil Program Bantuan Langsung Tunai (BLT-Dana Desa)

Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-Dana Desa) adalah bantuan uang kepada keluarga miskin di desa yang bersumber dari Dana Desa untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19. Adapun nilai BLT-Dana Desa adalah Rp600.000 setiap bulan untuk untuk setiap keluarga miskin yang memenuhi kriteria dan diberikan selama 3(tiga) bulan dan Rp300.000 setiap bulan untuk tiga bulan berikutnya .BLT-Dana Desa ini bebas pajak.

Dampak sosial dan ekonomi Yang diakibatkan pandemi Covid-19 sangat berpengaruh bagi tingkat kesejahteraan masyarakat. Hal ini disebabkan adanya

pembatasan kegiatan ekonomi yang secara makro menurunkan pertumbuhan ekonomi dan menyebabkan banyak orang kehilangan pekerjaan sehingga berpotensi meningkatkan jumlah masyarakat miskin.

Pemerintah telah merancang berbagai kebijakan baru dalam rangka menekan penyebaran dan penanganan virus ini. Salah satunya dengan diterbitkannya:

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang kebijakan Keuangan untuk Penanganan Pandemi Coronavirus Disease (COVID-19) dan/atau dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan Menjadi Undang-Undang.

b. Tujuan BLT

Selain itu dalam rangka melindungi masyarakat miskin, pemerintah memperluas Jaring Pengaman Sosial (JPS) termasuk yang tertuang dalam Peraturan Menteri Desa PDTT No Kuesioner nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Peraturan Menteri Desa PDTT No Kuesioner nomor 11 Tahun 2019 tentang prioritas penggunaan Dana Desa yang diantaranya terkait penyediaan Bantuan Langsung Tunai yang bersumber dari Dana Desa (BLT-Dana Desa).

Dalam melancarkan pelaksanaan BLT-Dana Desa ini berbagai Kebijakan lain telah diterbitkan diantaranya adalah Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2020 tentang penanggulangan COVID-19 Di Desa melalui anggaran pendapatan dan belanja desa dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 40 tahun 2020 tentang

perubahan atas peraturan menteri keuangan Nomor 205 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Dana Desa.

4.1.2 Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di desa Ujung Kalak, Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dan hanya terkhusus pada keluarga penerima manfaat BLT-Dana Desa. pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan juni 2020. Berikut adalah data populasi dan sampel keluarga penerima manfaat di gampong Ujung kalak, Kecamatan Johan pahlawan, Kabupaten Johan Pahlawan.

Tabel 4.1
Populasi dan Sampel

DUSUN	POPULASI		PERSENTASE		SLOVIN		JUMLAH SAMPEL	
	L	P	L	P	L	P	L	P
1	19	4	14.07	2.96	14.07	2.96	14	3
2	27	2	20.00	1.48	20.00	1.48	20	1
3	17	11	12.59	8.15	12.59	8.15	13	8
4	24	8	17.78	5.93	17.78	5.93	18	6
5	5	18	3.70	13.33	3.70	13.33	4	13
jumlah	92	43	68.15	31.85	68.15	31.85	68	32
TOTAL	135		100		100		100	

PERSEN 0.051

Kelonggaran (Slovin)	135	135	135	135	99.7240	100
	136	0.0026	0.3537	1.3537		

a. Distribusi Frekuensi

a) Menentukan Rentang.

$$R = \text{Usia Tertinggi} - \text{Usia Terendah}$$

$$= 65 - 32$$

$$= 33$$

b) Menentukan Banyaknya Kelas Interval yang diperlukan berdasarkan aturan sturges

$$K = 1 + (3,3) \log n$$

$$K = 1 + 3,3 \log N$$

$$K = 1 + 3,3 \log (100)$$

$$K = 1 + 3,3 (2)$$

$$K = 1 + 6,6$$

$$K = 7,6 = 8$$

c) Menentukan Panjang interval Kelas

$$P = \frac{\text{rentang (data terbesar - data terkecil)}}{\text{Banyak kelas}}$$

Banyak kelas

$$P = \frac{33}{8} = 4,12 = 4$$

4.1.3 Hasil Pengolahan Data

Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang yang kemudian dikelompokkan menurut Jenis Kelamin, Usia, Status Perkawinan, Pendidikan Terakhir, Pendapatan Perbulan, Pekerjaan, Jumlah Waktu Penerimaan Bantuan, Jumlah Bantuan Yang Diterima. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden.

A. Jenis Kelamin

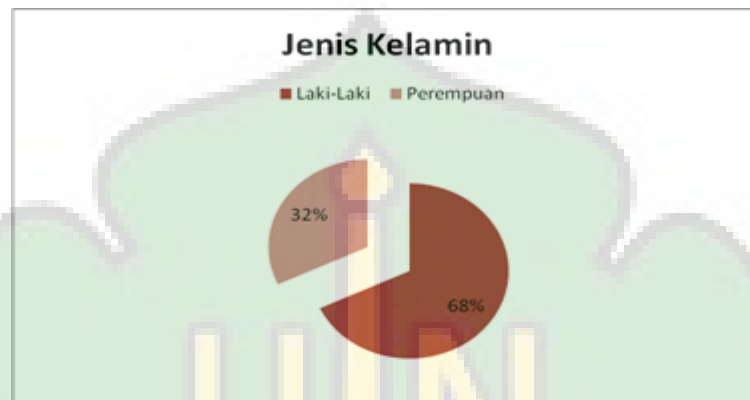
Tabel 4.2

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	68	68.0	68.0	68.0
	Perempuan	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.1 terlihat bahwa dari 100 responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 68 orang atau 60% dan sisanya sebanyak 32 orang atau 32% berjenis kelamin perempuan. jadi tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan. Untuk melihat perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.1 di bawah ini

Diagram 4.1



B. Usia

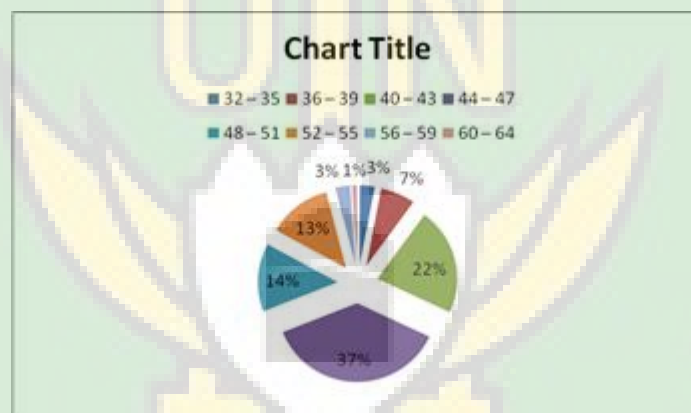
Tabel 4.3
Usia

	Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
V 32 – 35	3	3.0	3.0	3.0
l 36 – 39	7	7.0	7.0	10.0
d 40 – 43	22	22.0	22.0	32.0
44 – 47	37	37.0	37.0	69.0
48 – 51	14	14.0	14.0	83.0
52 – 55	13	13.0	13.0	96.0
56 – 59	3	3.0	3.0	99.0
60 – 64	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dari 100 responden dikelompokkan kedalam beberapa kelompok umur, pertama (32-35) terdapat 3 orang atau 3%, kedua (36 - 39) sebanyak 7 orang atau 7%, ketiga (40-43) sebanyak 22 atau 22%, keempat (44-47) sebanyak 37 atau 37%, kelima (48-51) sebanyak 14 orang atau 14% ,keenam (52 -55)sebanyak 13 orang atau 13%, ketujuh (56-59),sebanyak 3 orang atau 3 %, kedelapan (60-64) sebanyak 1 orang atau 1 %.Perbandingan dapat dilihat dari pada gambar 4.2

Diagram 4.2
usia



C. Status Perkawinan

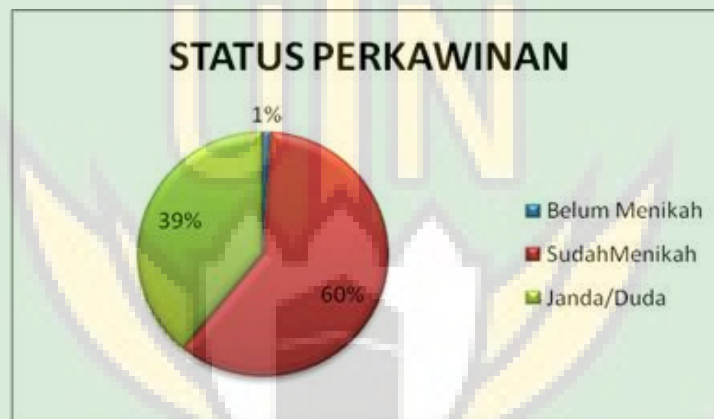
Tabel 4.4

Status Perkawinan					
		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V a l i d	Belum Menikah	1	1.0	1.0	1.0
	Sudah Menikah	60	60.0	60.0	61.0
	Janda/Duda	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil Pengolahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan status perkawinan, dari 100 responden dikelompokkan dalam beberapa kategori. Belum menikah terdapat 1 orang atau 1%, dan Sudah menikah terdapat 60 orang atau 60%, serta yang Janda/duda terdapat 39 Orang atau 39%. Perbandingan dapat diliha dari pada gambar 4.3

Diagram 4.3

Status Perkawinan



D. Pendidikan Terakhir

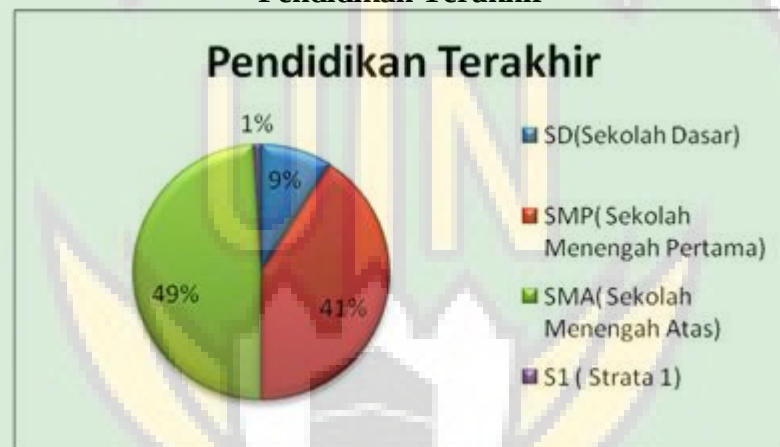
Tabel 4.5

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	9	9.0	9.0	9.0
	SMP	41	41.0	41.0	50.0
	SMA	49	49.0	49.0	99.0
	S1	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah di SPSS 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dari 100 responden dikelompokkan dalam beberapa Kategori SD (Sekolah Dasar) terdapat 9 orang atau 9%, SMP (Sekolah Menengah Pertama) terdapat 41 orang atau 41%, SMA(Sekolah Menengah Atas) terdapat 49 orang atau 49%, dan S1 (Strata 1) 1, Perbandingan dapat dilihat dari pada gambar 4.4

Diagram 4.4
Pendidikan Terakhir



E. Pendapatan Perbulan

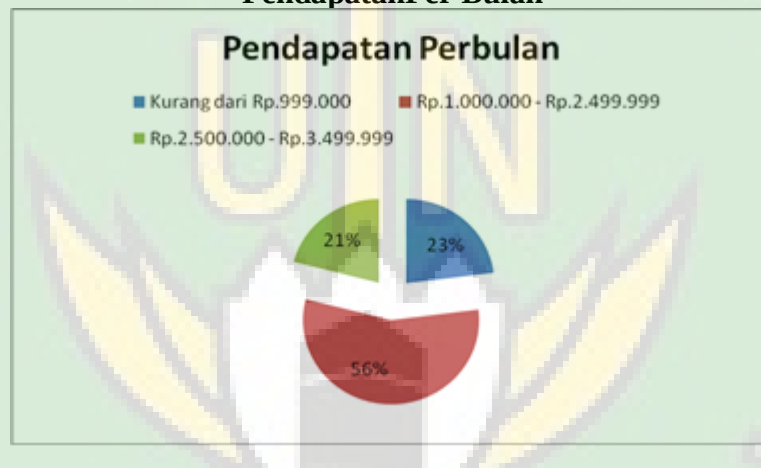
Tabel 4.6
Pendapatan Perbulan

			Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	Kurang dari	Rp.999.000	23	23.0	23.0	23.0
	Rp.1.000.000 -	Rp.2.499.999	56	56.0	56.0	79.0
	Rp.2.500.000 -	Rp.3.499.999	21	21.0	21.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0	

Sumber: data diolah di spss versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dari 100 responden dikelompokkan beberapa kelompok pendapatan perbulan Pertama (Kurang dari Rp.900.000) terdapat 23 orang atau 23%, kedua (Rp.1000000,-s/d 2.499.999) terdapat 56 orang atau 56%, Ketiga (Rp.2500.000,-s/d 3.499.999) 21 orang atau 21%, dan Keempat (diatas Rp.3500.000) terdapat 2 orang atau 2%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut:

Diagram 4.5
PendapatanPer Bulan



F. Pekerjaan

Tabel 4.7

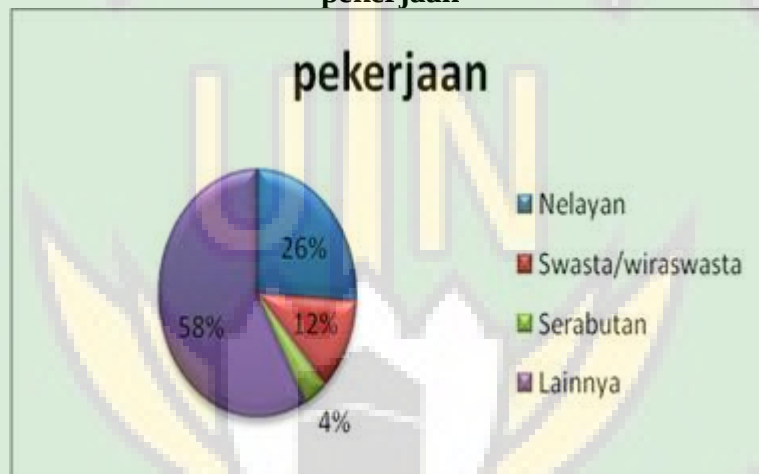
Pekerjaan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nelayan	26	26.0	26.0	26.0
	Swasta	12	12.0	12.0	38.0
	Serabutan	4	4.0	4.0	42.0
	Lainnya	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: diolah di SPSS tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dari 100 responden dikelompokkan kedalam beberapa kelompok pekerjaan, pertama terdapat 26 orang atau 26%, kedua terdapat

12 atau 12%, ketiga terdapat 4 orang atau 4%, keempat terdapat 58 orang atau 58%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.6:

Diagram 4.6
pekerjaan



G. Jumlah Waktu Penerimaan Bantuan

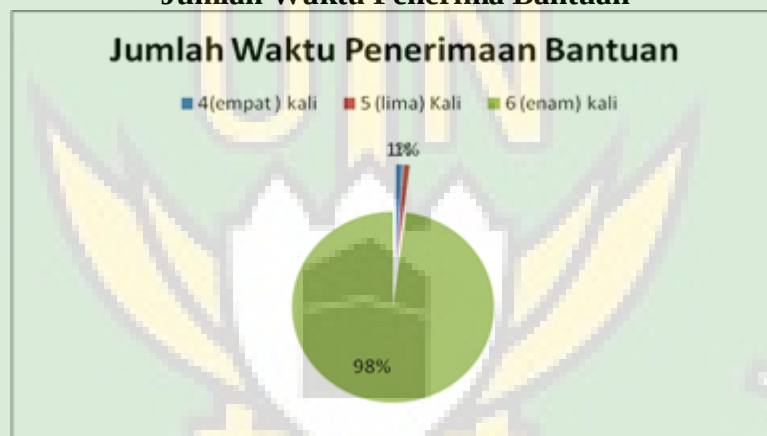
Tabel 4.8

Jumlah waktu Penerima Bantuan					
		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4(empat) kali	1	1.0	1.0	1.0
	5 (lima) Kali	1	1.0	1.0	2.0
	6 (enam) kali	98	98.0	98.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah di SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas diatas,dari 100 responden dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok Jumlah Waktu Penerimaan Bantuan ,Pertama (4 kali) terdapat 1 orang atau 1 %, kedua (5 kali) terdapat 1 orang atau 1 %,Ketiga (6 kali) terdapat 98%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar berikut :

Diagram 4.7
Jumlah Waktu Penerima Bantuan



H. Jumlah Bantuan Yang diterima

Tabel 4.9
Jumlah Bantuan Yang Diterima

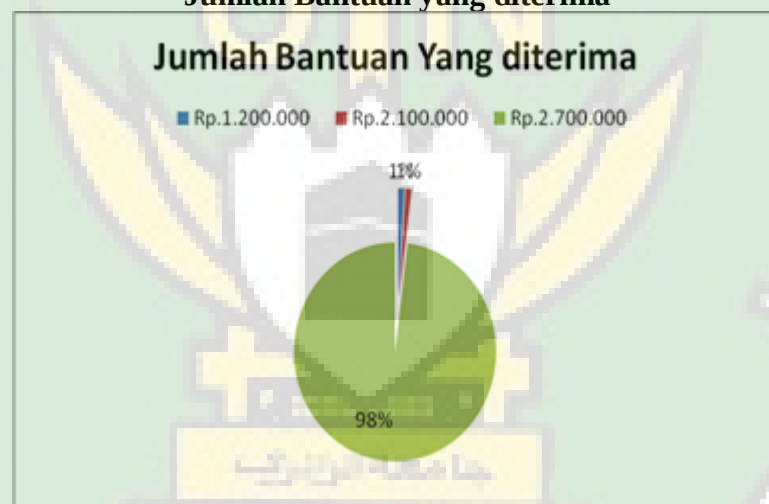
	Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
V Rp.1.200.000	1	1.0	1.0	1.0
l Rp.2.100.000	1	1.0	1.0	2.0
d Rp.2.700.000	98	98.0	98.0	100.0

Total	100	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, dari 100 responden dikelompokkan kedalam beberapa kelompok Jumlah Bantuan Yang diterima, Pertama (Rp.1200.000) terdapat 1 orang atau 1%, kedua (Rp.2100.000) terdapat 1 orang atau 1%, Ketiga (Rp.2700.000) terdapat 98 orang atau 98%. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.8 berikut:

Diagram 4.8
Jumlah Bantuan yang diterima



4.1.3 Uji Coba Instrumen

Penelitian ini menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, kejujuran dan

kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Kuesioner yang diberikan dirancang dengan menggunakan skala likert. Keabsahan atau keaslian suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu test of validity (Uji Validitas atau Keaslian)

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 150 orang. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2=100-2=98$) yaitu 0,1966

Table 4.10
Hasil Uji Validitas

Item pertanyaan	r_{Hitung}	Signifikansi	r_{Tabel}	Kriteria
X1	0,217	0	0,1966	Valid
X2	0,543	0		Valid
X3	0,366	0		Valid
X4	0,410	0		Valid
X5	0,536	0		Valid
X6	0,546	0		Valid
X7	0,455	0		Valid
X8	0,547	0		Valid
X9	0,471	0		Valid
X10	0,279	0		Valid
X11	0,451	0		Valid

X12	0,199	0	Valid
X13	0,265	0	Valid
X14	0,643	0	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa setiap item pernyataan dalam Kuesioner penelitian dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan r_{hitung} lebih besar dari nilai r tabel pada uji dua sisi (*sign two tailed*) dengan taraf signifikansi 5% dengan $N=98$ dengan r tabel sebesar 0,1966. Dengan t hitung lebih besar dari r tabel sehingga pertanyaan-pertanyaan penelitian ini dinyatakan valid atau layak untuk diteliti lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner serta untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila diukur berulang kali. Dengan kata lain reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam uji reliabilitas digunakan *Metode Reliabilitas Alpha Cronbach* (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu interval dapat dikatakan reliabel (handal) apabila memiliki nilai *alpha* (α) lebih besar dari 0,6.

Untuk menguji reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dan diolah menggunakan *software SPSS versi 24*. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	14

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019

Dari tabel diatas uji reabilitas dengan menggunakan SPSS versi 24, dapat dilihat bahwa nilai alpha $> 0,6 = (X=0,648 = 0,7) > 0,6$. Dari hasil reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reabel.

4.1.4 Tanggapan Responden Dan Uji Skala Likert Kepuasan Dan Pelayanan/Penyaluran

a. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

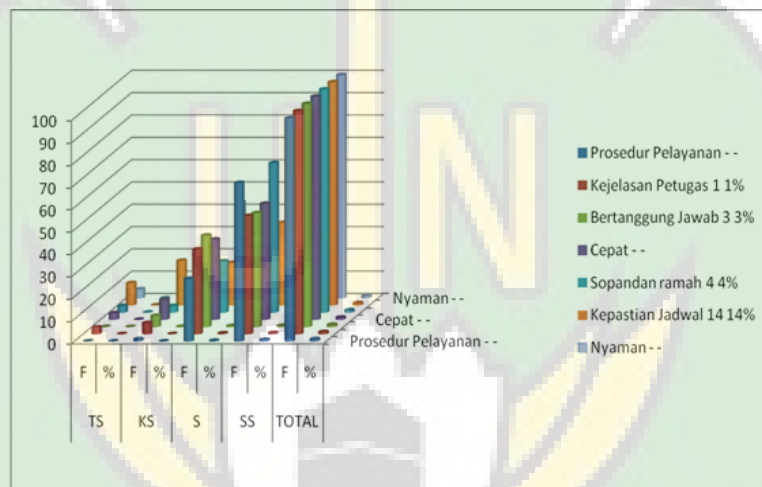
Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada masyarakat penerima BLT-Dana Desa. maka peneliti akan menganalisis kepuasan masyarakat dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4.12
Tanggapan Responden terhadap Kepuasan

No Kuesioner	Pernyataan Kepuasan	STS		TS		KS		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Prosedur Pelayanan/ Penyaluran	-	-	-	-	1	1%	28	28%	71	71%	100	100%
3	Kejelasan Petugas	1	1%	3	3%	5	5%	38	38%	53	53%	100	100%
5	Bertanggung Jawab	3	3%	-	-	5	5%	41	41%	51	51%	100	100%
7	Cepat	-	-	3	3%	9	9%	36	36%	52	52%	100	100%

9	Sopan dan ramah	4	4%	3	3%	3	3%	23	23%	67	67%	100	100%
11	Kepastian Jadwal	14	14%	10	10%	20	20%	19	19%	37	37%	100	100%
13	Nyaman	-	-	4	4%	5	5%	43	43%	48	48%	100	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2021



Gambar diatas hasil jawaban responden terhadap kepuasan dapat dideskripsikan bahwa menunjukkan bahwa indikator jumlah Prosedur Pelayanan/Penyaluran, Kejelasan Pelayanan/Penyaluran, Bertanggung Jawab, Cepat, Sopan dan Ramah, Kepastian Biaya, Nyaman. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS), ($1 + 3 + 4 + 14 = 22 : 7 = 3,142\%$), Tidak Setuju (TS) ($3 + 3 + 3 + 10 + 4 = 23 : 7 = 3,285\%$)

Kurang Setuju (KS) ($1 + 5 + 5 + 9 + 3 + 20 + 5 = 48 : 7 = 6.857\%$), setuju (S) ($28 + 38 + 41 + 36 + 23 + 19 + 43 = 228 : 7 = 32,571\%$), Sangat Setuju (SS) ($71 + 53 + 51 + 52 + 67 + 37 + 48 = 379 : 7 = 54.142\%$).

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak setuju kemudian kategori tidak setuju, selanjutnya diikuti oleh kategori kurang setuju, setuju dan sangat setuju, jawaban responden yang tertinggi adalah kategori sangat setuju. maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap indikator dari variabel kepuasan dibawah ini:

1. Persyaratan Pelayanan, Pelayanan/Penyaluran yaitu kemudahan tahapan Pelayanan/Penyaluran yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur Pelayanan/Penyaluran

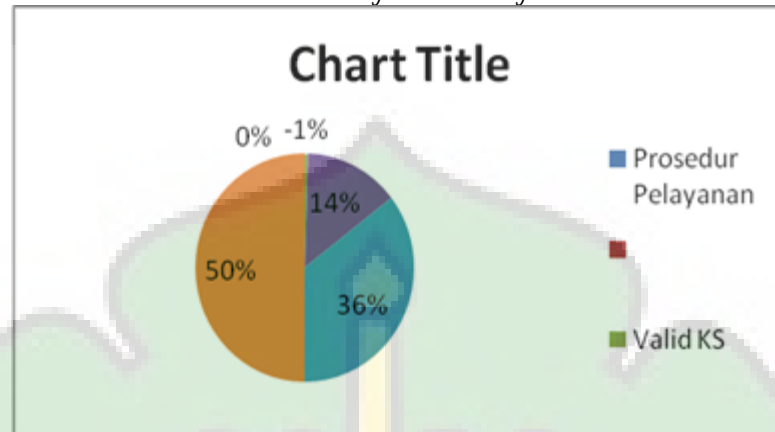
TABEL 4.13
Prosedur Pelayanan/Penyaluran

	Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
V K S	1	1.0	1.0	1.0
a S	28	28.0	28.0	29.0
l S S	71	71.0	71.0	100.0
i Tota	100	100.0	100.0	
d l				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat di deskripsikan bahwa pernyataan “**Persyaratan Pelayanan**” mencakup bagi masyarakat” responden yang menjawab Kurang Setuju 1 orang (1%), Setuju 28 orang atau 28%, Sangat Setuju 70 orang atau 70%, dan Tidak Setuju 1 orang atau 1%. Penggambar yang lebih jelas dapat dilihat pada diagram dibawah:

Diagram 4.12
Prosedur Pelayanan/Penyaluran



3. Kejelasan Petugas

Yaitu kebenaran dan kepastian petugas yang memberikan Pelayanan/Penyaluran sesuai kewenangan dan tanggung jawab.

Tabel 4.14
Kejelasan Petugas

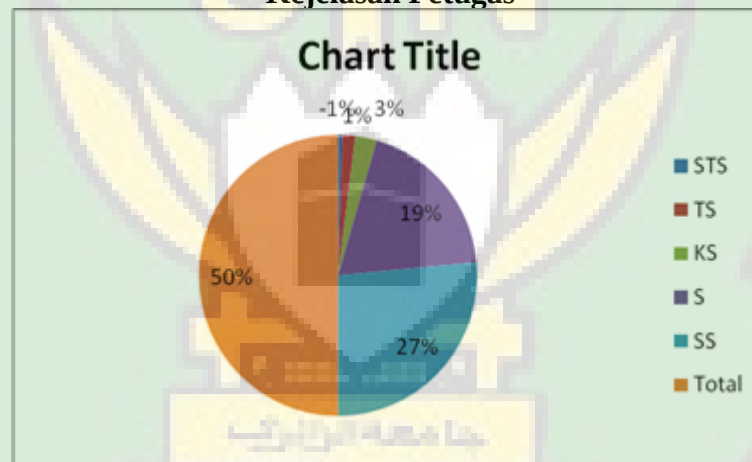
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	3	3.0	3.0	4.0
	KS	5	5.0	5.0	9.0
	S	38	38.0	38.0	47.0
	SS	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 24 tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pernyataan “Kejelasan Petugas sangat jelas”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 1 orang (1%), Tidak Setuju 3 orang (3%), Kurang Setuju 5 Orang (KS), Setuju 38 Orang (38%), dan sangat setuju 53 Orang (53%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat

disimpulkan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa sangat Setuju dengan Pernyataan “Masyarakat yakin dengan **kejelasan Petugas** dalam pendataan penduduk miskin untuk mendapatkan BLT-Dana Desa. untuk penggambaran yang lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut

Diagram 4.13
Kejelasan Petugas



5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan/Penyaluran

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian Pelayanan/Penyaluran

Tabel 4.15
Bertanggung Jawab

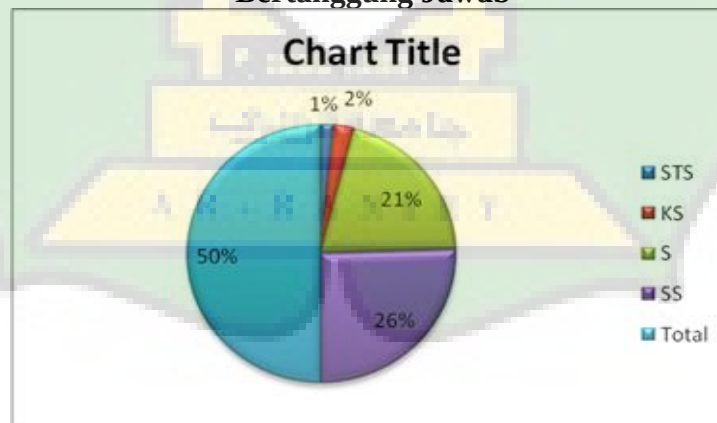
	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V STS	3	3.0	3.0	3.0

a	KS	5	5.0	5.0	8.0
l	S	41	41.0	41.0	49.0
i	SS	51	51.0	51.0	100.0
d	Tota	100	100.0	100.0	
l					

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “Pemerintah gampong memilih Petugas Covid-19-19 yang **Bertanggung Jawab** Untuk Pendataan Penduduk Miskin”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang (3%), kurang setuju 5 orang (5%), setuju 41 orang (41%), sangat setuju 51 (51%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa sudah mencukupi karena jawaban responden 51% sangat setuju dengan pernyataan tersebut. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

Diagram 4.14
Bertanggung Jawab



7. Kecepatan Pelayanan/Penyaluran

Yaitu target waktu Pelayanan/Penyaluran dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara Pelayanan/Penyaluran

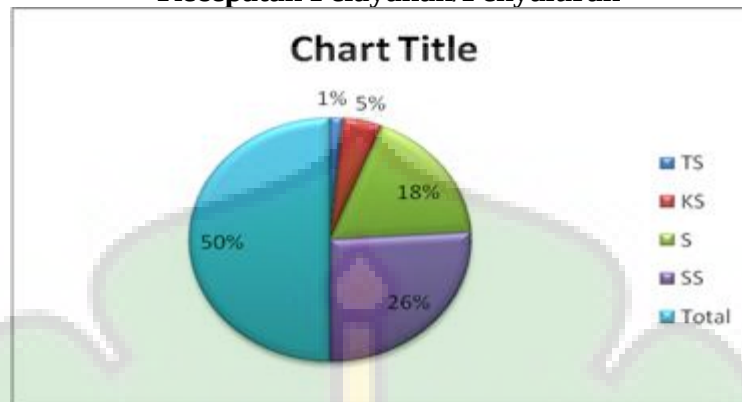
Tabel 4.16
Kecepatan Pelayanan/Penyaluran

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V TS	3	3.0	3.0	3.0
a KS	9	9.0	9.0	12.0
l S	36	36.0	36.0	48.0
i SS	52	52.0	52.0	100.0
d Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**kecepatan Pelayanan/Penyaluran**”. Responden yang menjawab Tidak setuju 3 orang (3%), Kurang Setuju 9 orang (9%), Setuju 36 orang (36%), dan sangat setuju 52 orang (52%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa sangat setuju dengan pernyataan “pemerintah gampong cepat dalam melayani masyarakat miskin yang mendapatkan BLT-Dana Desa”. karena jawaban responden yang tertinggi adalah 52% responden Sangat Setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram sebagai berikut

Diagram 4.15
Kecepatan Pelayanan/Penyaluran



9. Sopan dan Ramah Petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan Pelayanan/Penyaluran kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

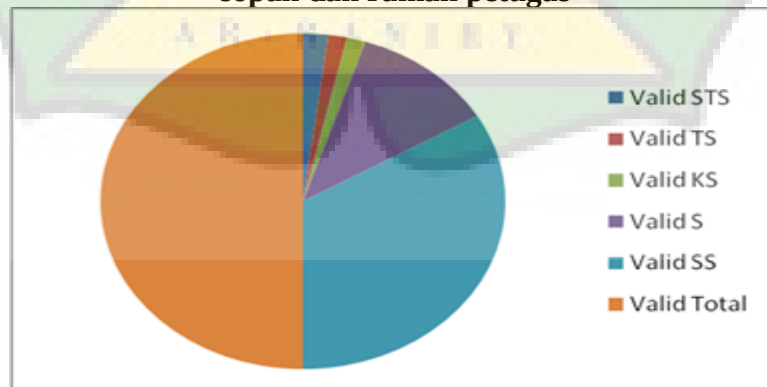
Tabel 4.17
Kesopanan dan Keramahan Petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	4	4.0	4.0	4.0
TS	3	3.0	3.0	7.0
KS	3	3.0	3.0	10.0
S	23	23.0	23.0	33.0
SS	67	67.0	67.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “pemerintah gampong **sopan dan ramah** dalam memberi arahan kepada masyarakat penerima BLT-Dana desa”. responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 4 orang (4%),Tidak setuju 3 orang atau 3%, Kurang Setuju 3 orang (3%), setuju 23 orang (23%),dan Sangat Setuju 72 orang (72%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana desa sangat setuju dengan pernyataan “pemerintah gampong **sopan dan ramah** dalam memberi arahan kepada masyarakat penerima BLT-Dana desa” karena jawab tertinggi adalah 72% responden Sangat setuju dengan pernyataan tersebut.untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

Diagram 4.16
sopan dan ramah petugas



1. Kepastian Jadwal

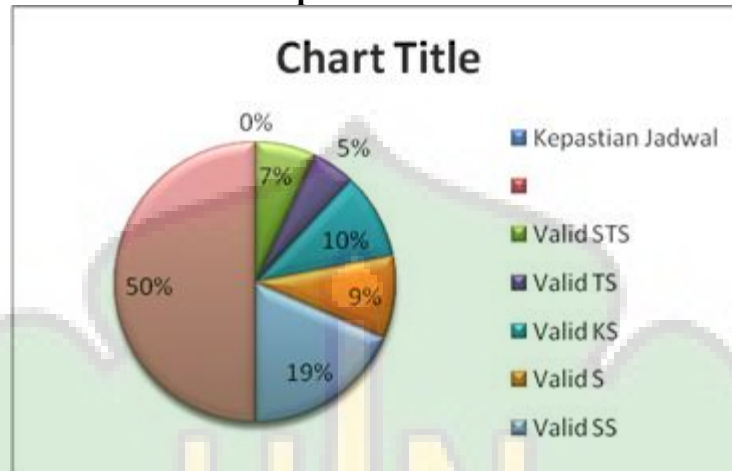
Yaitu pelaksanaan waktu Pelayanan/Penyaluran sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Tabel 4.17
Kepastian Jadwal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	14	14.0	14.0	14.0
	TS	10	10.0	10.0	24.0
	KS	20	20.0	20.0	44.0
	S	19	19.0	19.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “Masyarakat tidak mendapatkan **Kepastian Jadwal** untuk penerima BLT-Dana Desa”. responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju 14 orang (14%),Tidak setuju 10 orang atau 10%, Kurang Setuju 20 orang (20%), setuju 19 orang (19%),dan Sangat Setuju 37 orang (37%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana desa sangat setuju dengan pernyataan “Masyarakat tidak mendapatkan **Kepastian Jadwal** untuk penerima BLT-Dana Desa” karena jawab tertinggi adalah 37% responden Sangat setuju dengan pernyataan tersebut.untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram sebagai berikut

Diagram 4.16
Kepastian Jadwal



13 Kenyamanan

Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana Pelayanan/Penyaluran yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima Pelayanan/Penyaluran.

Tabel 4.18

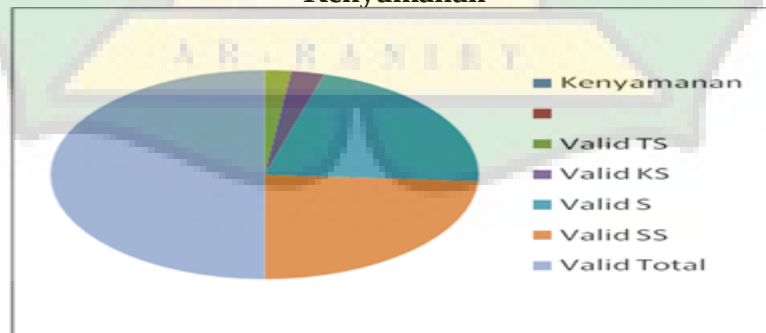
Kenyamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V TS	4	4.0	4.0	4.0
a KS	5	5.0	5.0	9.0
l S	43	43.0	43.0	52.0
i SS	48	48.0	48.0	100.0
d Total	100	100.0	100.0	
al				

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “pemerintah gampong **sopan dan ramah** dalam memberi arahan kepada masyarakat penerima BLT-Dana desa”. responden yang menjawab Tidak Setuju 4 orang atau 4%, Kurang Setuju 5 atau 5% setuju 43 orang atau 43%, dan sangat setuju 48 atau 48% Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana desa sangat setuju dengan pernyataan “pemerintah gampong **sopan dan ramah** dalam memberi arahan kepada masyarakat penerima BLT-Dana desa” karena jawab tertinggi adalah 82% responden Sangat setuju dengan pernyataan tersebut. untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram sebagai beriku

Diagram 4.17
Kenyamanan



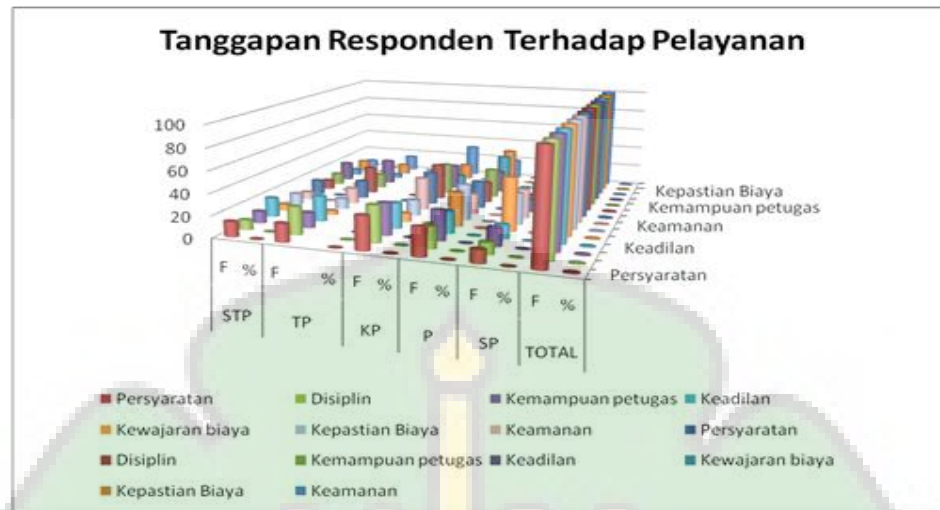
b. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan/Penyaluran

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada masyarakat penerima BLT-Dana Desa.maka penelitian menganalisis kepuasan masyarakat dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4.19
Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan/Penyaluran

No Kuesioner	PELAYANAN/PENYALURAN	STP		TP		KP		P		SP		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	Persyaratan	14	14%	17	17%	31	31%	26	26%	12	12%	100	100%
4	Disiplin	9	9%	26	26%	34	34%	20	20%	11	11%	100	100%
6	Kemampuan petugas	11	11%	14	14%	30	30%	28	28%	17	17%	100	100%
8	Keadilan	18	18%	24	24%	24	24%	21	21%	13	13%	100	100%
10	Kewajaran biaya	6	6%	4	4%	8	8%	32	32%	50	50%	100	100%
12	Kepastian Biaya	11	11%	10	10%	15	15%	34	34%	30	30%	100	100%
14	Keamanan	7	7%	15	15%	31	31%	19	19%	28	28%	100	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 24 tahun 2019



Tabel diatas menunjukkan hasil jawaban responden terhadap Pelayanan/Penyaluran dengan kuesioner yang pernyataan menunjukkan pada indikator Persyaratan Pelayanan/Penyaluran, disiplin, Kemampuan Petugas, Keadilan Petugas, Kewajiban Biaya, Kepastian Biaya, Keamanan. Adapun jawaban responden pada kategori Sangat tidak penting (STP) ($14+9+11+18+6+11+7=76:7= 10,857$), Tidak Penting (TP) ($17+26+14+24+4+10+15= 110:7= 15,714$), Kurang Penting (KP) ($31+34+10+24+8+15+31= 173:7=24,714$), Penting (P) ($26+20+28+21+32+34+19= 80:7=25,714$), Sangat Penting (SP) ($12+11+17+13+50+30+28= 161:7=23$).

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak penting kemudian kategori sangat tidak penting, selanjutnya diikuti oleh kategori Kurang Penting dan sangat penting, jawaban responden tertinggi adalah kategori sangat penting. Maka berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan beberapa pendapat responden terhadap indikator dari Pelayanan/Penyaluran di bawah ini:

2. **Persyaratan Pelayanan/Penyaluran petugas**

Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan Pelayanan/Penyaluran sesuai dengan jenis Pelayanan/Penyalurannya.

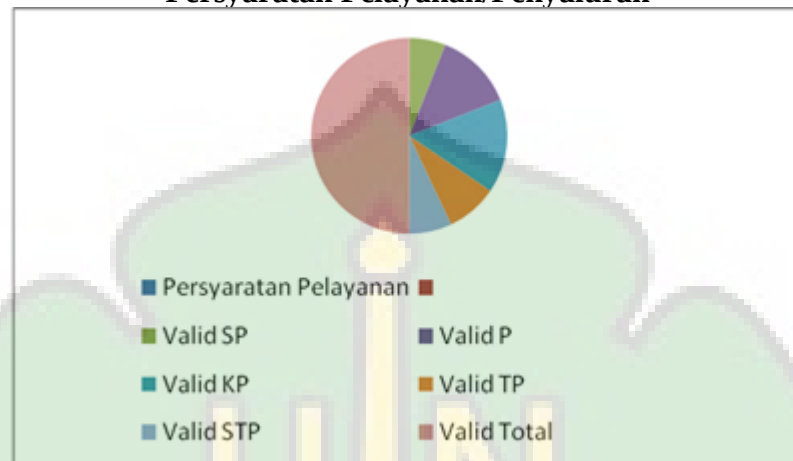
Tabel 4.20
Persyaratan Pelayanan/Penyaluran

	Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V SP	12	12.0	12.0	12.0
a P	26	26.0	26.0	38.0
l KP	31	31.0	31.0	69.0
i TP	17	17.0	17.0	86.0
d STP	14	14.0	14.0	100.0
Tota l	100	100.0	100.0	

Sumber: *Data diolah dengan SPSS versi 2019*

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan n responden terhadap pernyataan “**Persyaratan Pelayanan/Penyaluran** yang ditetapkan petugas dalam proses pendataan penduduk miskin tidak jelas”. Responden yang menjawab Sangat Tidak Penting 14 orang (14%), TidakPenting 17 orang (17%), Kurang Penting 31 orang (31%), Penting 26 Orang (26%), dan sangat Penting 12 orang (12%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden disimpulkan Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Persyaratan Pelayanan/Penyaluran** Kurang Penting terhadap pernyataan “**Persyaratan Pelayanan/Penyaluran** yang ditetapkan petugas dalam proses pendataan penduduk miskin tidak jelas”. Karena jawaban tertinggi adalah 31% responden menjawab kurang penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnyadapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 4.19
Persyaratan Pelayanan/Penyaluran



4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan/Penyaluran

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan Pelayanan/Penyaluran terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

Tabel 4.21
Disiplin

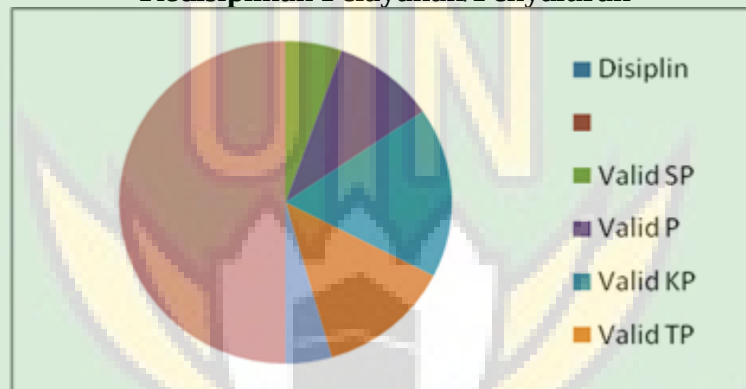
	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V SP	11	11.0	11.0	11.0
a P	20	20.0	20.0	31.0
l KP	34	34.0	34.0	65.0
i TP	26	26.0	26.0	91.0
d STP	9	9.0	9.0	100.0
Tota	100	100.0	100.0	
l				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan n responden terhadap pernyataan “Petugas Covid-19-19 tidak **Disiplin** dalam proses pendataan penduduk miskin.” Responden yang menjawab Sangat Tidak Penting 9 orang (9%), Tidak Penting 26 orang (26%), Kurang Penting 34 orang (34%), Penting 20 Orang (20%), dan sangat Penting 11

orang (11%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden disimpulkan Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Kedisiplinan Petugas** Kurang Penting terhadap pernyataan “Petugas Covid-19-19 tidak **Disiplin** dalam proses pendataan penduduk miskin”. Karena jawaban tertinggi adalah 34% responden menjawab kurang penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 4.20
Kedisiplinan Pelayanan/Penyaluran



6. Kemampuan Petugas Pelayanan/Penyaluran

Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan Pelayanan/Penyaluran kepada masyarakat.

Tabel 4.22
Kemampuan Petugas Pelayanan/Penyaluran

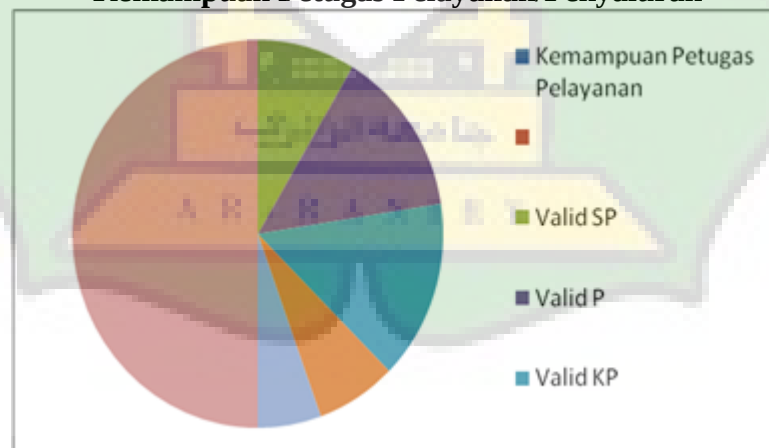
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SP	17	17.0	17.0	17.0
	P	28	28.0	28.0	45.0
	KP	30	30.0	30.0	75.0
	TP	14	14.0	14.0	89.0

d	STP	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diperoleh dari SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas Covid-19-19 tidak mampu melaksanakan tugas tanpa adanya intervensi dari lingkungan sekitar” Responden yang menjawab Sangat Tidak Penting 11 orang (11%), Tidak Penting 14 orang (14%), Kurang Penting 30 orang (30%), Penting 28 Orang (28%), dan sangat Penting 17 orang (17%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden disimpulkan Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Kedisiplinan Petugas** Kurang Penting terhadap pernyataan “Petugas Covid-19-19 tidak mampu melaksanakan tugas tanpa adanya intervensi dari lingkungan sekitar “ Karena jawaban tertinggi adalah 30% responden menjawab kurang penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnyadapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 4.21
Kemampuan Petugas Pelayanan/Penyaluran



8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan/Penyaluran

Yaitu pelaksanaan Pelayanan/Penyaluran dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani

Tabel 4.23

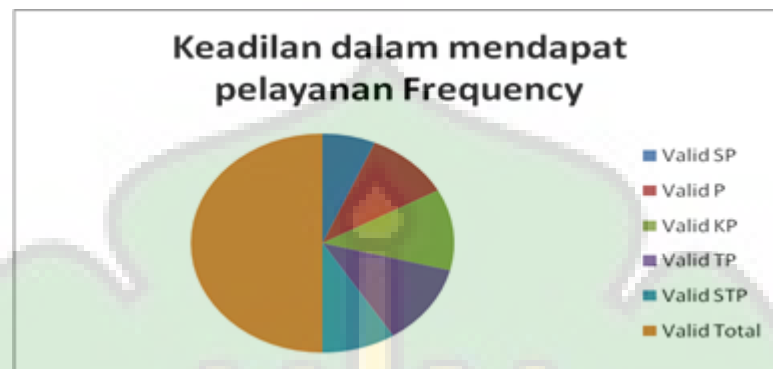
Keadilan dalam mendapat Pelayanan/Penyaluran

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SP	13	13.0	13.0	13.0
	P	21	21.0	21.0	34.0
	KP	24	24.0	24.0	58.0
	TP	24	24.0	24.0	82.0
	STP	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 2019

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Masyarakat merasa tidak **adil** terhadap penerima BLT-Dana Desa ” Responden yang menjawab Sangat Tidak Penting 18 orang (18%), Tidak Penting 24 orang (24%), Kurang Penting 24 orang (24%), Penting 21 Orang (21%), dan sangat Penting 13 orang (13%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden disimpulkan Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan/Penyaluran** Tidak Penting terhadap pernyataan “Masyarakat merasa tidak **adil** terhadap penerima BLT-Dana Desa “ Karena jawaban tertinggi adalah 50% responden menjawab sangat penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 4.22
Keadilan dalam mendapatkan Pelayanan/Penyaluran



10. Kewajaran Biaya

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit Pelayanan/Penyaluran

Tabel 2.24

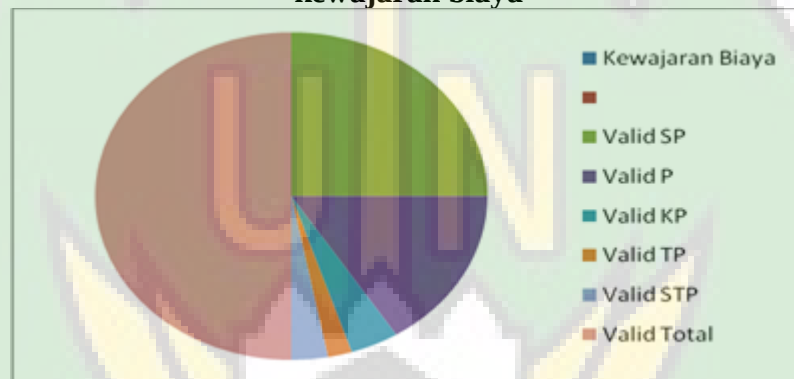
Kewajaran Biaya				
	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V SP	50	50.0	50.0	50.0
a P	32	32.0	32.0	82.0
l KP	8	8.0	8.0	90.0
i TP	4	4.0	4.0	94.0
d STP	6	6.0	6.0	100.0
Tota l	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden terhadap pernyataan “BLT-Dana Desa kepada masyarakat sudah memenuhi standar Kewajaran Biaya” Responden yang menjawab Sangat Tidak Penting 6 orang (6%), Tidak Penting 4 orang (4%), Kurang Penting 8 orang (8%), Penting 32 Orang (32%), dan sangat

Penting 50 orang (50%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden disimpulkan Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Kewajaran Biaya** Sangat Penting “BLT-Dana Desa kepada masyarakat sudah memenuhi standar Kewajaran Biaya “ Karena jawaban tertinggi adalah 50% responden menjawab kurang penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 4.23
kewajaran biaya



12. Kepastian Biaya Pelayanan/Penyaluran

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dengan yang telah ditetapkan.

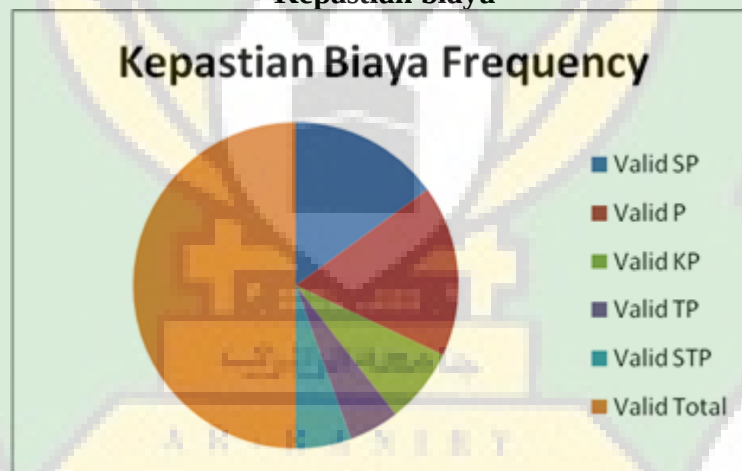
Tabel 4.25
Kepastian Biaya

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V SP	30	30.0	30.0	30.0
a P	34	34.0	34.0	64.0
l KP	15	15.0	15.0	79.0
i TP	10	10.0	10.0	89.0
d STP	11	11.0	11.0	100.0
Tota l	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah oleh SPSS versi 24 tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Masyarakat merasa puas tentang **kepastian Biaya** untuk penerima BLT-Dana Desa” Responden yang menjawab Sangat Tidak Penting 11 orang (11%), Tidak Penting 10 orang (10%), Kurang Penting 15 orang (15%), Penting 34 Orang (34%), dan sangat Penting 30 orang (30%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden disimpulkan Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Kepastian Biaya** Penting “Masyarakat merasa puas tentang **kepastian Biaya** untuk penerima BLT-Dana Desa “ Karena jawaban tertinggi adalah 34% responden menjawab kurang penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 4.24
Kepastian biaya



14. Keamanan

Keamanan Pelayanan/Penyaluran, yaitu terjaminnya keamanan lingkungan unit penyelenggara Pelayanan/Penyaluran ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan Pelayanan/Penyaluran terhadap resiko-resiko, yang diakibatkan dari pelaksanaan Pelayanan/Penyaluran.

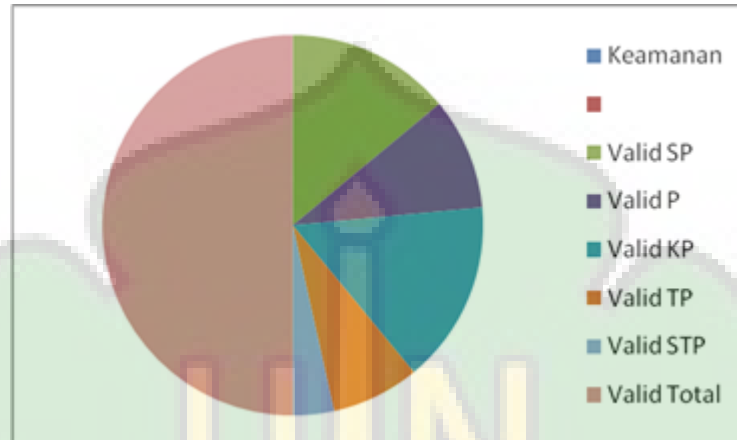
Tabel 4.26
Keamanan

		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V	SP	28	28.0	28.0	28.0
a	P	19	19.0	19.0	47.0
l	KP	31	31.0	31.0	78.0
i	TP	15	15.0	15.0	93.0
d	STP	7	7.0	7.0	100.0
	Tota l	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah dari SPSS versi 24 2019

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden terhadap pernyataan “Pemerintah gampong tidak menjaga **Keamanan** Tim Petugas Covid-19-19 waktu pendataan penduduk miskin” Responden yang menjawab Sangat Tidak Penting 7 orang (7%), TidakPenting 15 orang (15%), Kurang Penting 31 orang (31%), Penting 19 Orang (19%), dan sangat Penting 28 orang (28%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden disimpulkan Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap **Keamanan Pelayanan/Penyaluran** Kurang Penting “Pemerintah gampong tidak menjaga **Keamanan** Tim Petugas Covid-19-19 waktu pendataan penduduk miskin” Karena jawaban tertinggi adalah 31% responden menjawab kurang penting dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut:

Diagram 4.27
Keamanan



4.2. Pembahasan

4.2.1 Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa Ujung Kalak, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat.

1. Analisis dan Pembahasan Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa berdasarkan pengolahan data hasil Kuesioner Pengukuran 7 unsur sebagai berikut:

- a. Perhitungan nilai skor kepuasan per 7 unsur yang di nilai:

Tabel 4.27
Nilai skor per unsur Kepuasan

no	Unsur Kepuasan	Nilai Perunsur
1	Prosedur Pelayanan/Penyaluran	471
3	Kejelasan Petugas	439
5	Bertanggung Jawab	437
7	Kecepatan Pelayanan/Penyaluran	437
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	446
11	Kepastian Jadwal	355
13	Kenyamanan	435

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 24 Tahun 2019

- b. Perhitungan Nilai Skor Pelayanan/Penyaluran Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai:

Tabel 4.28
Nilai Skor Per Unsur Pelayanan/Penyaluran

No	Unsur Pelayanan/Penyaluran	Nilai Per Unsur
2	Persyaratan	295
4	Disiplin	302
6	Kemampuan petugas	274
8	Keadilan	313
10	Kewajaran biaya	355
12	Kepastian Biaya	238
14	Keamanan	254

- c. Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata – rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X}$$

$$= N$$

Tabel 4.29
Nilai rata-rata Per Unsur Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	<u>JUMLAH</u> <u>NILAI PER</u> <u>UNSUR</u> <u>JUMLAH</u> <u>RESPONDEN</u>	NILAI RATA- RATA PER UNSUR
1	Prosedur Pelayanan/Penyaluran	471 : 100	4,71
3	Kejelasan Petugas	439 : 100	4,39
5	Bertanggung Jawab	437 : 100	4,37
7	Kecepatan Pelayanan/Penyaluran	437 : 100	4,37
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	446 : 100	4,46
11	Kepastian Jadwal	355 : 100	3,55
13	Kenyamanan	435 : 100	4,35

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS versi 24 tahun 2019

- d. Perhitungan Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan/Penyaluran dari 7 unsur yang dinilai:

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

$$= N$$

Tabel 4.30
Nilai rata-rata Per Unsur Pelayanan/Penyaluran

No Kuesioner	Unsur Pelayanan/Penyaluran	Jumlah nilai per unsur jumlah responden	Nilai rata-rata per unsur
2	Persyaratan	295 : 100	2,95
4	Disiplin	302 : 100	3,02
6	Kemampuan petugas	274 : 100	2,74
8	Keadilan	313 : 100	3,13
10	Kewajaran biaya	355 : 100	3,55
12	Kepastian Biaya	238 :100	2,38
14	Keamanan	254 :100	2,54

e. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan dari 9 Unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata - rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = 0,11$$

Tabel 4.31
Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	<u>JUMLAH NILAI PER</u> <u>UNSUR JUMLAH</u> <u>RESPONDEN</u>	NILAI RATA- RATA TERTIMBANG
1	Prosedur Pelayanan/Penyaluran	4,71 x 0,11	0,518
3	Kejelasan Petugas	4,39 x 0,11	0,482
5	Bertanggung Jawab	4,37 x 0,11	0,480
7	Kecepatan Pelayanan/Penyaluran	4,37 x 0,11	0,480
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	4,46 x 0,11	0,490
11	Kepastian Jadwal	3,55 x 0,11	0,390
13	Kenyamanan	4,35 x 0,11	0,478
Σ NRR TERTIMBANG			3,318

- f. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Pelayanan/Penyaluran dari 7 unsur yang dinilai:

$$\text{Bobot nilai rata – rata ketimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = 0,11$$

Tabel 4.32

Nilai rata-rata Ketimbang Pelayanan/Penyaluran

No	Unsur Pelayanan/Penyaluran	<u>JUMLAH</u> <u>NILAI PER</u> <u>UNSUR</u> <u>JUMLAH</u> <u>RESPONDEN</u>	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
2	Persyaratan	2,95 x 0,11	0,324
4	Disiplin	3,02 x 0,11	0,332
6	Kemampuan petugas	2,74 x 0,11	0,301
8	Keadilan	3,13 x 0,11	0,344
10	Kewajaran biaya	3,55 x 0,11	0,390
12	Kepastian Biaya	2,38 x 0,11	0,261
14	Keamanan	2,54 x 0,11	0,279
Σ NNR TERTIMBANG			2,231

- g. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

. Untuk mempermudah Interpretasi IKM antara rentang 20-100. Maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BLT-Dana Desa disesuaikan dengan kategori mutu kepuasan berdasarkan indeks Kepuasan Masyarakat yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.33
Nilai Interval, Konversi dan Bobot Kepuasan

Nilai interval ikm	Nilai interval konversi ikm	Nilai bobot	Kepuasan masyarakat
4,71	94,2	A	SS
4,39	87,08	A	SS
4,37	87,04	A	SS
4,37	87,04	A	SS
4,46	89,02	A	SS
3,55	71	B	S
4,35	87	A	SS

Sumber: Data Kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan diatas, maka Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa memperoleh hasil Konversi (94,2), (87,08), (87,04), (87,04), (89,02), (71), (87). Maka nilai bobot (A), (A),(A),(A),(A),(B),(A). Dengan Kategori (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Setuju), (Sangat Setuju

Tabel 4.34
Nilai interval, konversi dan bobot pelayanan/penyaluran

Nilai interval ikm	Nilai interval konferensi ikm	Nilai bobot	Pelayanan/penyaluranBLT -Dana Desa
2,95	59	C	KP
3,02	60,4	C	KP
2,74	54,8	C	KP
3,13	62,6	C	KP
3,55	71	B	KP
2,38	47,6	D	TP
2,54	50,8	D	TP

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Tabel diatas, maka kepuasan masyarakat memperoleh nilai hasil konverensi (59),(60,4),(54,8),(63,6),(71),(47,6),(50,8). Maka nilai bobot (C), (C), (C), (C), (B), (D), (D), (Kurang Penting), (Kurang Penting), (Kurang Penting),(Kurang Penting), (Kurang Penting), (Tidak Penting). (Tidak Penting).

4.2.2 Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil Perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa Di Gampong Ujong Kalak,Kecamatan Johan pahlawan Kabupaten Aceh Barat yang diukur dengan menggunakan Analisis Indeks Kepuasan terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa Berdasarkan indikator kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa sebagai berikut:

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

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,318 \times 20 = 66,36$$

Indikator yang memilih nilai KM tertinggi adalah 4,71 dengan nilai konversi 94,2 nilai bobot “B” kategori “Sangat Setuju” sedangkan nilai terendah adalah 3,55 dengan nilai 71 dengan bobot “Setuju”. Berdasarkan indikator Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{NRRTertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 2,231 \times 20 = 44,62$$

Indikator yang memilih IKM tertinggi adalah 3,55 dengan nilai konversi 71 dengan bobot B, sedangkan nilai terendah adalah 2,54 dengan nilai konversi 50,8 dengan bobot “D” kategori Tidak Penting.

4.2.3 Analisis Diagram Kartesius terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa

Salah satu cara mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana desa adalah dengan analisis data menggunakan diagram kartesius. Data hasil penelitian akan diolah dan dimunculkan dalam satu bagan yang dibatasi atas empat bagian (Kuadrat A,B,C,D) dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). X merupakan rata-rata skor Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat dari Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa.

Inti dari diagram ini adalah untuk mengetahui di titik atau area mana masyarakat puas dan area mana masyarakat merasa belum puas atau kecewa setelah dilakukan analisis seputar indikator-indikator Indeks Kepuasan Masyarakatapa saja yang masuk dalam category (Concentrate Here, Keep up with the good work, Low Priority, dan possibly Overkill)terhadap Pelayanan/Penyaluran BLR-Dana Desa. Dalam menginterpretasi kuadran sebagai berikut:

1) Kuadran A : Concentrate Here (Konsentrasi disini)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap sangat penting oleh masyarakat tapi Pemberi Pelayanan/Penyaluran belum melaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat tapi belum melaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga mengecewakan bagi masyarakat.

2) Kuadran B: Keep Up with good work (pertahankan Prestasi) Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakanPemberi Pelayanan terhadap BLT-dana desa dan unsur di kuadran ini wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting memuaskan oleh masyarakat.

3) Kuadran C : Low Priority (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting oleh masyarakat Penerima BLT-Dana Desa tidak terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut

4) Kuadran D :Possibly Overkill (terlalu Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap tidak penting dan tidak diharapkan oleh masyarakat, tetapi dilakukan berlebihan oleh Pemberi Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa.

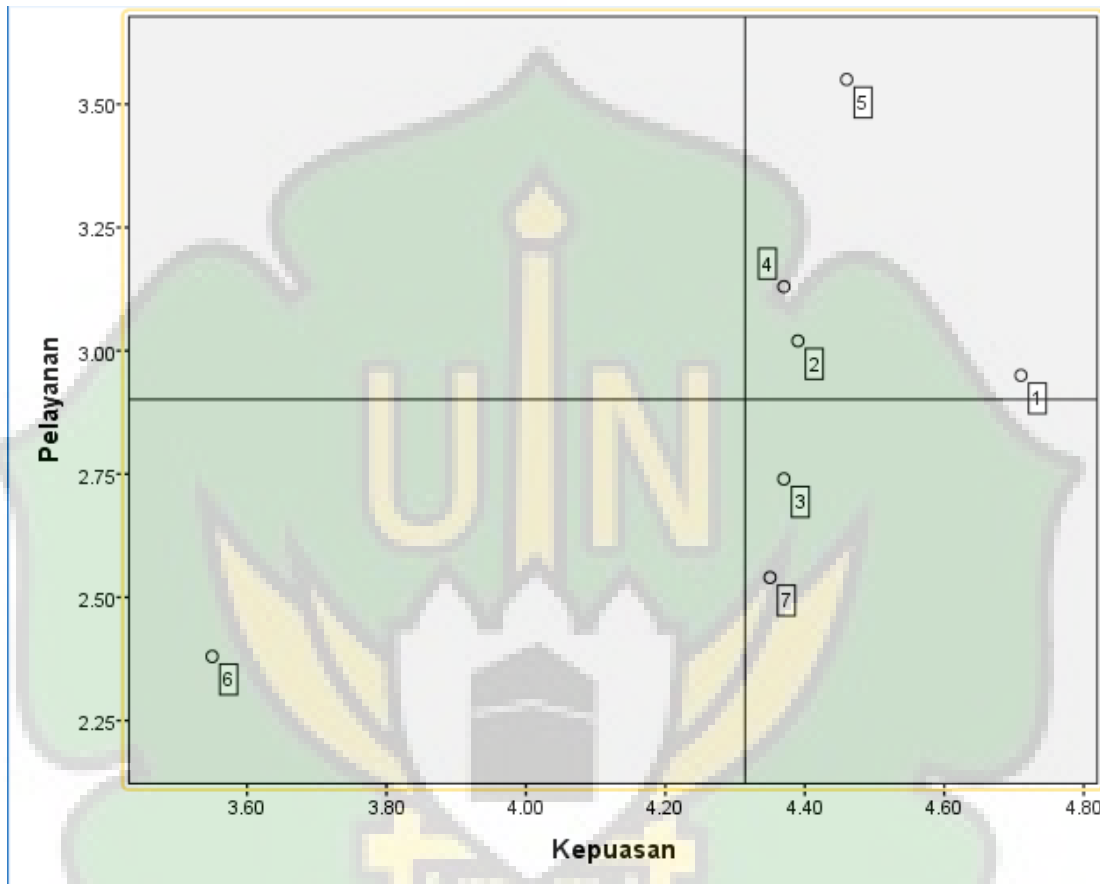
Pembobotan dari hasil pengolahan dilakukan pada masing-masing indikator, kemudian dicari rata-rata untuk memperoleh nilai kesesuaian antara tingkat kepuasan dan Pelayanan/Penyaluran. Untuk mencari nilai tingkat kesesuaian:

Tabel 4.34
Skor rata-rata Kepuasan dan Pelayanan/Penyaluran

Atribut	Nama Atribut	Rata-rata (Kepuasan)	Rata-rata (Pelayanan/Penyaluran)
1	Prosedur Pelayanan/Penyaluran	4,71	2,95
2	Persyaratan Pelayanan/Penyaluran		
3	Kejelasan Petugas	4,39	3,02
4	Disiplin		
5	Bertanggung Jawab	4,37	2,74
6	Kemampuan petugas		
7	Cepat	4,37	3,13
8	Keadilan		
9	Sopan dan Ramah	4,46	3,55
10	Kewajaran biaya		
11	Kepastian Jadwal	3,55	2,38
12	Kepastian Biaya		
13	Nyaman	4,35	2,54
14	Keamanan		
	Jumlah	30,2	20,31

Dari tabel diatas memperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa Untuk setiap kuadran. Untuk mempergunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran Tingkat Kepuasan

masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT- Dana Desa sebagai garis pemisah antar aperti terlihat pada gambar di bawah ini:



Berdasarkan grafik IPA pada gambar diatas, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan Pelayanan BLT-Dana Desa dapat dikelompokkan dalam masing-masing Kuadran sebagai berikut:

I.KUADRAN I (PRIORITAS UTAMA)

Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Masyarakat dengan Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa sangat memuaskan

II.Kuadran II (PERTAHANAN PRESTASI)

Atribut-Atribut Yang berada Pada Kuadran Ini dianggap cukup oleh Masyarakat tapi Pelayanan/Penyaluran cukup memuaskan. Atribut 5 (sopan dan ramah, kewajaran biaya), atribut 4 (Cepat dan Keadilan), Atribut 2 (Kejelasan Petugas, Disiplin), Atribut 1 (2,95)

Kesimpulan: Masyarakat merasa cukup dengan Pelayanan/Penyaluran yang diberikan Pemerintah.

III.Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-attribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh masyarakat dengan Pelayanan/Penyaluran BLT Kurang memuaskan Atribut 6 (Kepastian Jadwal,Kepastian biaya).

Kesimpulan: walaupun Atribut ini oleh masyarakat dianggap tidak terlalu penting namun oleh lembaga, harus memperbaiki kualitas Pelayanan/Penyaluran kepada masyarakat.

IV.Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-Atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak Terlalu penting oleh masyarakat, tetapi masyarakatnya memuaskan (Berlebihan), 3 (Bertanggung Jawab, Kemampuan Petugas, 7 (Nyaman, Keamanan).

Kesimpulan:/masyarakat sudah merasa puas atas Kinerja Pelayanan/Penyaluran yang diberikan oleh Pemerintah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa Gampong Ujung Kalak, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan Indikator Masyarakat Terhadap Pelayanan/Penyaluran BLT-Dana Desa dikonversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Kewajaran biaya= 3,55 dengan nilai Konversi 71 Nilai Bobot B. sedangkan Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah 4,71 dengan nilai konversi 94,2 dengan bobot “A” kategori “Sangat Setuju” sedangkan nilai terendah kepuasan adalah 3,55 dengan nilai konversi 71 dengan nilai bobot B, dan nilai terendah pelayanan adalah Kepastian Biaya adalah 2,38 dengan nilai konversi 47,6 dengan nilai bobot D.

5.2 Saran

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Memberikan Kepastian Biaya yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan. Seperti jumlah dana BLT-Dana Desa yang cair dikabarkan RP.600.000 ketika pencairan uang dipotong oleh pihak bank untuk pembuatan buku, seharusnya pemerintah memberitahukan ini sejak proses ini terlebih dahulu kepada masyarakat penerima BLT-Dana Desa.
2. Memberikan keamanan, yaitu terjaminnya keamanan lingkungan unit penyelenggara keamanan lingkungan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akan terjadi

Daftar Pustaka

Buku:

Ahmad Tanzeh., 2011. *Metotologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta :Teras.

Hadi., 2011. *Metode Riset Evaluasi*.

Prawiradinata S, Rudy.,2020. *Panduan Pendataan Bantuan Langsung Tunai-Dana Desa (BLT-Dana Desa*. Jakarta: Kompak

Jurnal :

Suandi. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Public Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitunng Kabupaten Oku Timur*. Volume1 nomor 2 edisi maret ISSN 2654-3141.

Peraturan Perundang-Undang:

Pemerintah Indonesia. 2020. *Instruksi Mentri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2020 tentang penanggulangan COVID-19*

Pemerintah Indonesia. 2020. *PDTT 6 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Permendesa PDTT 11 tahun 2019 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa tahun 2020*

Pemerintah Indonesia. 2020. *peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.

Pemerintah Indonesia. 2017. *PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

Pemerintah Indonesia. 2003. *Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2003 Tentang Pemerintah Gampong Dalam Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam*



Kepada Yth,

Bapak/Ibuk/Saudara/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Laura Putri Silvia**
Nim : 170802120
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Pemerintahan
Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI GAMPONG UJUNG KALAK, KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN, KABUPATEN ACEH BARAT”** Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya.

Saya mohon kesedian Bapak/Ibuk/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap-lengkapny dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman selama ini

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Aceh Barat, Mei 2021

Peneliti,

LAURA PUTRI SILVIA

Hari/Tanggal Survei :/..... Jam :

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama:

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

3. Usia: Tahun

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

5. Pendidikan Terakhir: 1. SD. ☐ 2. SMP ☐ 3. SMA ☐
4. D-III ☐ 5. S1 ☐ 6. S2 ☐

6. Pendapatan Perbulan: ☐ 1. Kurang dari Rp.999.000,-
☐ 2. Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,-
☐ 3. Rp. 2.500.000 ,-s/d Rp. 3.499.999,-
☐ 4. Di atas Rp. 3.500.000,-

7. Pekerjaan: ☐ 1. Nelayan / Petani Tambak
☐ 2. Petani Kebun / Peternak
☐ 3. Swasta / Wiraswasta
☐ 4. Pensiunan / Purnawirawan
☐ 5. Serabutan
☐ 6. Lainnya

8. Jumlah Waktu: Penerimaan Bantuan: ☐ 1. 1 (satu) kali
☐ 2. 2 (dua) kali
☐ 3. 3 (tiga) kali
☐ 4. 4 (empat) kali
☐ 5. 5 (lima) kali
☐ 6. 6 (enam) kali

9. Jumlah Bantuan Yang Diterima: ☐ 1. Rp. 600.000,-
☐ 2. Rp. 1.200.000,-
☐ 3. Rp. 1.800.000,-
☐ 4. Rp. 2.100.000,-
☐ 5. Rp. 2.400.000,-
☐ 6. Rp. 2.700.000,-



DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (√) pada sala satu pertanyaan yang Bapak/Ibuk/Saudara/i pilih:

1. STS (Sangat Tidak Setuju)

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

2. TS (Tidak Setuju)

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

3. KS (Kurang Setuju)

Berarti Bapak/Ibuk/Saudara/i apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

4. S (Setuju)

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

5. SS (Sangat Setuju);

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

6. STP (Sangat Tidak Penting)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sangat tidak penting dan tidak sesuian arah pemikiran yang dirasakan.

7. KP (Kurang Penting)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut tidak berpihak atau kurang penting

8. P (Penting)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pernyataan tersebut penting.

9. SP (Sangat Penting)

Berarti Bapak/Ibu/Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sangat penting dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

10. KP.

Peneliti,

LAURA PUTRI SILVIA
Nim: 170802120



PENDAPAT RESPONDEN

1. **Prosedur pelayanan** dilakukan sesuai standar Proses Covid-19.

☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS

2. **Persyaratan pelayanan** yang ditetapkan petugas dalam proses pendataan penduduk miskin tidak jelas.

☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

3. Masyarakat yakin dengan **kejelasan** petugas dalam pendataan Penduduk miskin untuk mendapatkan BLT-Dana Desa.

☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS

4. Relawan Covid-19 tidak **disiplin** dalam proses pendataan penduduk miskin.

☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

5. Pemerintah gampong memilih relawan Covid-19 yang **bertanggung jawab** untuk pendataan penduduk miskin. (+)

☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS

6. Relawan Covid-19 tidak **mampu** melaksanakan tugas tanpa adanya intervensi dari lingkungan sekitar.

☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

7. Pemerintah gampong **cepat** dalam melayani masyarakat miskin yang mendapatkan BLT- Dana desa.

☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS

8. Masyarakat merasa tidak **adil** terhadap penerima BLT-Dana desa.

☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

9. Pemerintah gampong sopan dan ramah dalam memberi arahan kepada masyarakat penerima BLT-Dana desa.
☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS
10. BLT-Dana Desa kepada masyarakat sudah memenuhi standar kewajaran biaya .
☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP
11. Masyarakat tidak mendapatkan kepastian jadwal untuk penerima BLT-Dana desa.
☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS
12. Masyarakat puas tentang kepastian biaya untuk penerima BLT-Dana desa.
☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP
13. Masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan Pemerintah gampong.
☐ STS ☐ TS ☐ KS ☐ S ☐ SS
14. Pemerintah gampong tidak menjaga keamanan Tim Relawan Covid-19 waktu pendataan penduduk miskin.
☐ STP ☐ TP ☐ KP ☐ P ☐ SP

Terimakasih

No	NAMA	JK	US	SP	PT	PP	P	JWPB	JBYT	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14
1	Ramli sa'di	1	4	2	3	2	3	6	6	5	2	5	2	5	3	2	3	5	1	3	2	5	1
2	Sabirin	1	3	2	2	1	6	6	6	5	4	4	5	5	1	5	1	1	2	2	3	5	1
3	Asiah	2	6	2	2	2	6	6	6	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	arief kurniawan	1	4	2	3	3	6	6	6	3	3	5	1	5	3	4	3	4	3	1	4	5	1
5	Umi Kalsum	2	4	2	3	3	6	6	6	4	4	4	4	4	1	4	3	3	2	3	2	5	1
6	Nasruddin Adami	1	4	3	2	1	6	6	6	5	2	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3
7	Hamdani	1	4	2	3	2	1	6	6	5	1	3	3	3	3	3	3	1	5	1	3	4	1
8	siti sahara	2	4	2	2	2	3	6	6	5	1	1	4	5	2	5	1	5	1	1	3	4	1
9	Haslijar	1	3	2	2	2	3	6	6	5	3	5	3	5	1	5	1	5	1	1	1	4	2
10	Baihaqi	1	3	3	2	2	6	6	6	5	1	4	4	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1
11	M.Noer Yasin	1	4	2	3	2	6	6	6	5	1	5	2	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1
12	Nurdin Sungkar	1	3	2	3	3	6	6	6	4	3	4	4	4	2	4	2	5	1	5	1	5	1
13	Eva Fauziah	2	3	3	3	2	6	6	6	4	1	5	1	4	3	2	5	4	1	1	1	5	1
14	Andi Saputra	1	4	2	2	3	1	6	6	5	5	2	2	5	3	3	2	4	1	4	3	3	2
15	Lukman Amran	1	4	2	2	2	6	6	6	4	1	4	5	3	4	4	3	5	1	3	2	5	1
16	Syaipul Anwar	1	4	2	3	2	3	6	6	5	4	5	4	3	1	5	3	5	1	3	2	5	1
17	M.Sani Sanjaya	1	5	2	3	2	6	6	6	4	3	4	3	4	3	4	1	5	1	1	4	2	4
18	Ilyas Minim	1	5	3	2	2	6	6	6	5	2	5	3	5	2	3	4	4	1	3	2	5	1
19	Teuku Barlian	1	6	2	3	2	6	6	6	5	2	5	3	4	3	4	5	4	2	4	2	4	2
20	Saputra	1	4	2	3	2	6	6	6	4	3	4	3	4	3	4	2	5	2	2	1	4	3
21	Mluyadi	1	4	2	1	3	3	4	2	4	4	4	2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2
22	Nurhayati	2	1	2	3	2	5	6	6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
23	Rusli	1	1	2	3	1	5	6	6	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	2	5	3	2
24	Ermas	1	5	2	3	2	6	6	6	5	2	5	3	5	2	5	2	5	2	4	2	4	3
25	T.zulfriadi	1	7	2	2	1	6	6	6	5	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3
26	Juarni	1	5	2	3	2	3	6	6	5	3	5	3	1	3	4	4	3	3	3	3	4	3
27	Alinur	1	2	2	2	3	1	6	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5
28	M.Amin	1	3	2	3	2	1	6	6	5	4	5	4	5	2	5	4	5	2	1	1	5	4
29	Adi Satria	1	8	2	1	1	6	6	6	4	1	4	3	5	1	4	1	5	1	4	2	4	2
30	Dedi Suhendra	1	2	2	3	2	1	6	6	5	4	5	3	5	5	5	4	5	2	2	1	5	4
31	Ady sahputra	1	5	2	3	2	1	6	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	1	4	1
32	Farizal	1	3	2	3	2	1	6	6	5	5	5	3	5	4	5	3	5	1	2	1	5	4

33	Dasri	1	4	3	3	1	6	6	6	5	2	5	5	4	5	5	5	4	1	1	1	4	5
34	sayuti	1	3	2	3	3	1	6	6	5	4	5	4	5	3	5	4	5	1	5	1	5	3
35	M.Yatim	1	6	2	2	1	6	6	6	5	2	5	2	4	2	5	1	4	1	5	1	4	2
36	Ismail Ibrahim	1	4	2	2	1	1	5	4	5	1	5	5	5	1	5	2	5	1	3	1	5	2
37	Pijan	1	2	3	3	2	6	6	6	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	4	3	4	3
38	Amie Andreal Fahmi	1	1	2	5	2	3	6	6	5	2	4	3	4	2	5	2	4	1	3	2	5	1
39	Aminuddin	1	3	2	1	2	1	6	6	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2
40	Amiruddin	1	2	2	1	2	1	6	6	4	1	4	2	4	1	4	3	4	1	4	2	4	2
41	Sofyan Arifin	1	5	2	3	3	3	6	6	5	2	4	2	3	2	4	5	5	1	5	1	5	1
42	Cut Zubaidah	2	3	2	3	3	1	6	6	5	1	5	2	3	2	3	2	5	2	1	5	2	4
43	Saudah HS	2	4	2	3	2	1	6	6	5	2	4	2	4	1	4	5	5	1	2	3	4	2
44	Sadri	1	4	2	2	3	1	6	6	4	4	5	2	4	4	5	5	2	1	1	1	5	1
45	Aguswan Iberda	1	5	2	3	2	1	6	6	5	2	5	3	4	4	3	4	2	1	4	2	5	1
46	Mardiana Mandeh	2	4	3	2	1	6	6	6	5	1	3	2	5	3	5	5	1	1	1	1	4	1
47	Nuryati	2	5	3	1	2	6	6	6	5	2	5	3	4	3	4	2	1	1	4	1	4	2
48	Erni Safitri	2	4	2	2	2	1	6	6	5	2	4	1	5	2	4	1	4	2	4	2	5	1
49	Azib ahmad	2	3	3	3	1	6	6	6	4	3	4	1	4	2	5	1	5	2	2	3	3	3
50	TR.Anshari	1	6	2	2	2	1	6	6	5	2	5	2	5	2	5	2	5	1	4	1	4	1
51	Husni Hasibuan	2	7	3	2	1	6	6	6	5	2	4	1	4	1	4	1	5	2	5	2	5	2
52	Kamarudin	1	7	2	2	3	1	6	6	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	2	1	4	1
53	Evi Mainizar	2	4	3	1	6	6	6	6	4	3	4	3	4	3	4	2	5	2	5	2	5	2
54	Hamzah Pakeh	1	5	3	2	1	6	6	6	5	5	4	2	4	1	4	2	5	2	5	5	4	2
55	Dian Fahrani	2	5	3	2	1	6	6	6	5	2	4	1	4	1	4	1	5	1	3	5	4	2
56	Rusmani	2	6	3	2	1	6	6	6	6	2	5	2	5	2	5	2	5	1	3	4	4	1
57	Jonnihar	1	6	2	3	2	6	6	6	4	5	4	3	4	3	4	4	5	1	3	5	4	1
58	Syaiful achyar	1	2	3	2	2	6	6	6	5	5	5	3	4	1	5	1	5	2	1	3	5	1
59	Kausar	1	3	2	3	2	1	6	6	5	5	4	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	3
60	Helmi Yacop	1	3	2	3	3	1	6	6	4	5	3	1	4	2	5	2	5	3	5	1	5	3
61	Abdur Rafar	1	5	2	3	3	1	6	6	4	5	3	1	4	2	5	2	5	1	5	5	5	3
62	Syamsudin	1	4	2	3	2	6	6	6	5	4	5	1	5	2	3	3	5	4	5	5	5	4
63	Johannuddin	1	6	3	3	2	6	6	6	5	3	5	1	5	1	5	4	5	5	5	5	5	3
64	Marwan	1	3	3	2	2	6	6	6	5	3	5	3	5	1	5	3	5	5	5	1	5	1
65	Samsul Bahri	1	4	2	3	3	3	6	6	5	3	5	5	5	3	5	3	5	1	5	4	4	4

66	Mardiana Ahmad	2	4	2	2	2	5	6	6	4	3	4	3	4	3	4	4	5	1	5	4	5	1
67	Nurbaya	2	4	2	3	2	3	6	6	5	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5
68	Rahmah	2	2	2	2	2	1	6	6	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	1	4	5
69	Cut Nursiah	2	6	1	3	3	5	6	6	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	4
70	T.Alinur	1	4	2	2	2	3	6	6	4	3	5	3	5	1	5	3	5	1	5	4	5	3
71	Syakyan Harum	1	4	2	3	3	6	6	6	5	3	4	4	5	5	4	5	5	2	4	2	4	3
72	Syahrudin daoed	1	6	3	3	2	6	6	6	5	3	5	3	5	3	5	3	5	1	5	2	4	3
73	Ediyan Yunizar	1	4	3	2	2	6	6	6	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4
74	Afifuddin Usman	1	3	3	3	2	6	6	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	1	5	3	4	3
75	Indra Marlana	1	4	3	3	2	3	6	6	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	4	4	3
76	Rosmaniar	2	4	2	2	1	6	6	6	5	4	5	4	5	4	5	3	4	2	4	2	4	3
77	Cut Kemala Sari	2	4	2	3	2	6	6	6	5	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	3	5	3
78	Faisal surya	1	5	2	3	2	1	6	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4
79	Hendri syahputra	1	4	2	3	3	6	6	6	5	3	5	3	5	3	5	3	5	1	5	3	5	3
80	Ahmad Abdullah	1	6	2	3	2	1	6	6	5	3	5	4	5	4	5	4	5	1	5	1	5	3
81	Rahmi	2	4	3	2	1	6	6	6	5	2	4	3	4	5	4	5	4	2	3	2	4	3
82	Suriyati	2	3	3	2	2	6	6	6	5	4	5	4	5	3	5	3	5	1	5	1	5	4
83	Rukaiyah	2	6	2	3	2	1	6	6	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
84	Aisyah (Mak Aci)	2	6	3	3	1	6	6	6	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	2	4	2
85	Karniati	2	3	3	2	1	6	6	6	5	2	5	2	5	2	5	4	5	2	5	3	5	3
86	Syukur Hamdi	2	4	3	2	1	6	6	6	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	3
87	Yusnati	2	4	3	2	1	6	6	6	5	3	4	2	4	2	4	3	5	2	5	2	4	3
88	Cut Nurhayati	2	5	3	2	1	6	6	6	5	2	4	3	4	3	4	3	5	2	5	2	4	3
89	Mariana	2	2	3	2	2	6	6	6	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3
90	Nur Saedah	2	3	3	1	1	6	6	6	5	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3
91	jalinus wahab	1	4	3	2	2	6	6	6	5	3	3	4	4	2	3	3	5	5	2	2	5	3
92	yulisman	1	4	3	2	2	6	6	6	4	2	4	2	4	2	4	2	5	1	5	2	4	3
93	Edi Saputra	1	4	3	2	2	6	6	6	5	3	4	4	4	5	4	5	4	2	3	2	4	4
94	masrizal	1	3	3	2	2	6	6	6	5	3	5	4	5	3	5	4	5	1	2	1	5	5
95	ajeansyah	1	4	3	1	2	6	6	6	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	1
96	bahagia	1	5	3	1	6	6	6	6	5	4	5	3	5	4	5	4	5	1	5	1	5	4
97	M.Yunus Ali	1	6	3	2	1	6	6	6	5	4	5	5	5	4	5	3	5	1	5	2	5	2
98	Triyanto Yatim	1	3	3	3	3	6	6	6	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	3	1	5	4

99	Nurdin	2	3	3	3	2	6	6	6	5	3	5	4	5	3	5	4	5	1	3	5	5	3
100	Irwan P	1	3	2	3	3	1	6	6	4	2	2	5	4	4	4	4	5	1	3	1	5	5



Dokumentasi Penelitian

