

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA
MANFAAT BANTUAN DINAS SOSIAL TERHADAP
PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN
JOHAN PAHLAWAN ACEH BARAT**

Skripsi

Disusun Oleh :

IKA YUSLIANA

NIM. 180403019



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1443 H/ 2022 M**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA MANFAAT
BANTUAN DINAS SOSIAL TERHADAP PROGRAM
KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN JOHAN
PAHLAWAN ACEH BARAT**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas

Islam Negeri

Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh sebagai Salah Satu Beban

Studi Program Sarjana (S1) Strata Satu

Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi

Oleh :

IKAYUSLIANA

NIM. 180403019

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Mahmuddin, M.Si

NIP. 195309061989031001

Pembimbing II,



Fakhruddin, SE, MM

NIP. 196406162014111002

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah KKU Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:
IKA YUSLIANA
NIM. 180403019

Pada Hari/Tanggal:

Rabu, 06 Juli 2022 M
06 Zulhijjah 1443 H

di
Darussalam – Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Munaqasyah,

Ketua


Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 195309061989031001

Sekretaris


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

Penguji I


Kamaruddin, S.Ag., MA
NIP. 196904141998031002

Penguji II


Raihan, S.Sos.I., M.A
NIP. 198111072006042000

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Konomikasi
UIN Ar-Raniry


Dr. Fakhri, S. Sos., MA
NIP. 196411291998031001



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Ika Yusliana
NIM : 180403019
Jenjang : Setara 1 (Satu)
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

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

Banda Aceh, 08 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Ika Yusliana

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat” Kemiskinan merupakan suatu kondisi sosial ekonomi seseorang atau sekelompok orang yang tidak terpenuhi hak-hak dasar untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat. Kebutuhan dasar yang menjadi hak seseorang atau sekelompok orang yang meliputi kebutuhan pangan, Pendidikan, kesehatan, perumahan, pekerjaan dll. Dalam UU No. 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan (PKH). PKH merupakan program yang berbasis keluarga miskin, sehingga yang menjadi utama adalah keluarga yang tidak mampu secara ekonomi. Pelayanan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) belum terealisasi sepenuhnya kepada masyarakat yang berhak menerima bantuan tersebut. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat jika diukur dengan Standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Populasi pada penelitian ini Masyarakat penerima Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlwan Aceh Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple *random sampling*, sampel pada penelitian ini ditetapkan 100 orang masyarakat. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Pengolahan dan analisis data peneliti menggunakan metode statistik, data di uji dengan uji validitas, uji reliabilitas dan uji Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Hasil analisis menunjukkan Berdasarkan indikator Kenyataan Masyarakat Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 80,10, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Perilaku Pelaksana Pelayanan = 4,27 dengan nilai konversi sebesar 85,40 nilai bobot “Sangat Setuju”, sedangkan nilai terendah indicator persyaratan = 3,77 dengan nilai konversi sebesar 75,40 nilai bobot “Setuju”. Berdasarkan indikator Harapan Masyarakat Penerima Progrm Keluarga Harapan (PKH) Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,89, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Biaya/Tarif = 4,62 dengan nilai konversi sebesar 92,40 nilai bobot “Sangat Setuju”, sedangkan nilai terendah indicator Sarana dan Prasarana = 4,01 dengan nilai konversi sebesar 80,20 nilai bobot “Setuju”.

Kata kunci : Analisis Kepuasan Masyarakat, Program Keluarga Harapan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat”**. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW, keluarga, serta para sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar S-1 pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Ar-raniry Kota Banda Aceh.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada orangtua tercinta yaitu Ayahanda Buyung Basri dan ibunda Suriani yang telah mengorbankan segalanya untuk keberhasilan dan kesuksesan dari awal hingga akhir proses perkuliahan berlangsung, yang tidak dapat penulis tuturkan dengan kata-kata, hanya kepada Allah lah penulis kembalikan dan semoga keduanya senantiasa dalam lindungan-Nya. Penulis sekaligus meminta maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan ribuan terimakasih kepada keluarga yang telah memberikan dukungan yang tak ternilai, dan banyak membantu dalam

proses perkuliahan baik dari segi material maupun non material. Terutama kepada kakak Jannati, S.Pd. dan abang Yus Andika yang memberikan motivasi tinggi sehingga dapat mengantarkan kepada cita-cita yang mulia dengan harapan dapat bermakna bagi Agama, Nusa dan Bangsa. Serta Ananda Alisha Putri dan Meisya Fatimatun Azzuhra yang telah memberikan semangat dan doa setiap saat.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK., MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Fakhri, S. Sos., M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Dr. Jailani, M.Si. selaku ketua Prodi Manajemen Dakwah.
4. Bapak Dr. Mahmuddin, M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Fakhruddin, SE., MM. selaku penasehat akademik dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Fauzi, SE. yang telah membimbing dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen serta Staf pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-raniry Banda Aceh.
8. Terima kasih kepada pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) yang telah menerima dan membantu penulis untuk melakukan penelitian di Kecamatan Johan Pahlawan

9. Kepada responden yang telah banyak membantu pengisian angket yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
10. Kepada sahabat-sabhatku Musfazli, Bunsu Raina Fahmu Rizki yang telah menjadi penyemangat dan membantu memberi motivasi kepada penulis dalam keadaan badai hujan terik matahari.
11. Kepada teman-teman terdekatku Fazima Sofyan, Tria Meulu Rahmalia, Cut Sabawa Kemala Zuhra, Adella Utami, Ferrin Wardiully, Hiya Widadi, Intan Maghfirah, Nurul Iman, Suci Putri Lestari, Fattiya Nurul Izza, Siti Sara, yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis.

Hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 22 juli 2022

Penulis,

Ika Yusliana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR DIAGRAM	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian.....	4
G. Penjelasan Konsep	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	8
B. Kepuasan	9
1. Pengertian Kepuasan.....	9
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	10

C. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
1. Tujuan	13
2. Sasaran	13
3. Manfaat	13
4. Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	14
D. Pelayanan Publik	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	18
3. Efektifitas Pelayanan Publik	20
4. Kualitas Pelayanan Dalam Persektif Islam	21
E. Program Keluarga Harapan.....	26
1. Tujuan Program Keluarga Harapan (PKH).....	28
2. Kriteria Penerima Manfaat PKH.....	29
3. Manfaat dan Pelaksanaan Program	30
F. Diagram Kartesius	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	36
1. Pendekatan Penelitian	36
2. Metode Penelitian.....	37
C. Subjek Penelitian Dan Teknik Pengambilan Sample	37
1. Subjek Penelitian.....	38
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Mengumpulkan Data Primer	41
2. Mengumpulkan Data Sekunder.....	44
E. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	45
1. Teknik Pengumpulan Data.....	45
2. Teknik Analisis Data.....	47
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	50
4. Analisis Kuadran	52
5. Penarikan Kesimpulan	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. Sejarah Singkat Dinas Sosial	53
2. Struktur Dinas Sosial.....	55
3. Program Keluarga Harapan.....	55
B. Deskripsi Data Penelitian.....	56
1. Karakteristik Responden	58
C. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kenyataan dan Harapan	65
1. Tanggapan Responden Terhadap Kenyataan	65
2. Tanggapan Responden Terhadap Harapan.....	78
D. Teknik Pengolahan Data	92
1. Uji Validitas	92
2. Uji Reabilitas.....	93
E. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat	94
1. Analisis dan pembahasan kenyataan masyarakat penerima Bantuan dari Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)	94
F. Pembahasan Hasil Analisis IKM.....	110
G. Analisis Diagram Kartesius	116
BAB V PENUTUP	123
A. Kesimpulan.....	123
B. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 3. 1 Tentang Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi.....	42
Tabel 3. 3 Skala Model Likert.....	43
Tabel 3. 4 Nilai Persepsi dan Interval IKM	51
Tabel 4. 1 Jumlah Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) Per Gampong Dalam Kecamatan Johan Pahlawan	56
Tabel 4. 2 Sampel penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) per Gampong dalam Kecamatan Johan Pahlawan.	57
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 4 Usia	59
Tabel 4. 5 Status Perkawinan.....	60
Tabel 4. 6 Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4. 7 Pekerjaan Sekarang	62
Tabel 4. 8. Pendapatan Perbulan	63
Tabel 4. 9 Jangka Waktu Penyaluran Bantuan Dari Dinas Sosial	64
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	65
Tabel 4. 11. Persyaratan	67
Tabel 4. 12. Sistem/Prosedur	68
Tabel 4. 13 Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	69
Tabel 4. 14. Biaya/Tarif	70
Tabel 4. 15 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	72
Tabel 4. 16 Kompetensi Pelaksana	73
Tabel 4. 17 Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	75
Tabel 4. 18 penanganan Pengaduan.....	76
Tabel 4. 19 Sarana dan Prasarana	77
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap Harapan	79
Tabel 4. 21 Persyaratan	80
Tabel 4. 22 Sistem/Prosedur	81
Tabel 4. 23 Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	83
Tabel 4. 24 Biaya/Tarif	84
Tabel 4. 25 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86
Tabel 4. 26. Kompetensi Pelaksana	87
Tabel 4. 27 Perilaku Pelaksana Pelayanan.....	88
Tabel 4. 28 Penanganan Pengaduan.....	90
Tabel 4. 29 Sarana dan Prasarana	91
Tabel 4. 30 Uji Validitas Kenyataan	93
Tabel 4. 31 Uji Validitas Harapan.....	93
Tabel 4. 32 Uji Reabilitas Kenyataan	94

Tabel 4. 33 Uji Reabilitas Harapan	94
Tabel 4. 34 Nilai Skor Per Unsur Kenyataan	94
Tabel 4. 35 Nilai Skor Per Unsur Harapan	95
Tabel 4. 36 Nilai Rata-rata Per Unsur Kenyataan.....	95
Tabel 4. 37 Nilai Rata-rata Per Unsur Harapan	96
Tabel 4. 38 Nilai rata-rata Ketimbang Kenyataan	97
Tabel 4. 39 Nilai rata-rata Ketimbang Harapan	97
Tabel 4. 40 Nilai Interval, konversi Dan Bobot Kenyataan	98
Tabel 4. 41 Nilai Interval, konversi Dan Bobot Harapan	99
Tabel 4. 42 Skor Rata-rata Kenyataan dan Harapan	118



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Jenis Kelamin	59
Diagram 4. 2 Usia	60
Diagram 4. 3 Status Perkawinan	61
Diagram 4. 4 Pendidikan Terakhir	62
Diagram 4. 5 Pekerjaan Sekarang	63
Diagram 4. 6 Pendapatan Perbulan	64
Diagram 4. 7 Jangka Waktu Penyaluran Bantuan dari Dinas Sosial	65
Diagram 4. 8 Persyaratan	68
Diagram 4. 9 Sistem/Prosedur.....	69
Diagram 4. 10 Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	70
Diagram 4. 11 Biaya/Tarif	72
Diagram 4. 12 Produk Spesifikai Jenis Pelayanan.....	73
Diagram 4. 13 Kompetensi Pelaksana	74
Diagram 4. 14 Perilaku Pelaksana Pelayanan	76
Diagram 4. 15 Penanganan Pengaduan	77
Diagram 4. 16 Sarana dan Prasarana.....	78
Diagram 4. 17 Persyaratan	81
Diagram 4. 18. Sistem/Prosedur.....	83
Diagram 4. 19. Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	84
Diagram 4. 20 Biaya/Tarif	85
Diagram 4. 21 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87
Diagram 4. 22 Kompetensi Pelaksana	88
Diagram 4. 23 Perilaku Pelaksana Pelayanan	89
Diagram 4. 24. Penanganan Pengaduan	90
Diagram 4. 25. Sarana dan Prasarana.....	92
Diagram 4. 26 Diagram kartesius.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 2. 2 Struktur Dinas Sosial.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan (SK)

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Dinas Sosial

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dari Kantor Camat

Lampiran 5 Surat Izin Melakukan Dari Gampong Dalam Kecamatan Johan Pahlawan

Lampiran 6 Surat Telah Melakukan Penelitian Dari Dinas Sosial

Lampiran 7 Surat Telah Melakukan Penelitian Dari Kantor Camat

Lampiran 8 Angket

Lampiran 9 Tabulasi Data

Lampiran 10 Karakteristik Responden

Lampiran 11 Tabel Correlations Kenyataan

Lampiran 12 Tabel Correlatio Harapan

Lampiran 13 R Tabel

Lampiran 14 Dokumentasi Pada Saat Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia secara umum membutuhkan kehidupan yang layak dengan tepenuhinya sandang, pangan, papan, hal ini sebagai pola yang dibangun oleh pemerintah dalam penanggulangan kemiskinan. Oleh karena itu sebagaimana Setyono menyebutkan bahwa tujuan utama negara ini dibentuk untuk mensejahterakan hidup semua orang, baik dari wilayah pedesaan hingga perkotaan. Sedangkan salah satu faktor penghambat dari kesejahteraan itu sendiri yaitu kemiskinan.

Kemiskinan merupakan suatu kondisi sosial ekonomi seseorang atau sekelompok orang yang tidak terpenuhi hak-hak dasar untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat. Kebutuhan dasar yang menjadi hak seseorang atau sekelompok orang yang meliputi kebutuhan pangan, Pendidikan, kesehatan, perumahan, pekerjaan, air bersih, pertahanan, lingkungan hidup, sumber daya alam, rasa aman dari perlakuan atau ancaman dari tindak kekerasan, serta hak untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan kehidupan social politik.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menanggulangi kemiskinan di Indonesia, Kementerian Sosial menyediakan bantuan dana sosial bagi masyarakat melalui program-program dan kebijakannya. Salah satu program yang telah dijalankan oleh Kementerian Sosial yaitu Program Keluarga Harapan

(PKH), PKH tersebut mencakup dana Pendidikan, mulai dari Sekolah Dasar (SD) sampai Sekolah Menengah Atas (SMA).

Dalam UU No. 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan (PKH) adalah program perlindungan sosial yang memberikan bantuan non-tunai kepada Keluarga Miskin (KM) yang ditetapkan sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM). PKH merupakan program yang berbasis keluarga miskin, sehingga yang menjadi utama adalah keluarga yang tidak mampu secara ekonomi. PKH juga salah satu program prioritas nasional yang dijalankan oleh Kementerian Sosial dalam menanggulangi kemiskinan secara kontinu. Program ini dalam jangka pendek bertujuan mengurangi beban Keluarga Miskin (KM) dan dalam jangka waktu Panjang diharapkan dapat memutus mata rantai kemiskinan antar generasi, sehingga generasi berikutnya dapat keluar dari perangkap kemiskinan.¹

Kecamatan Johan Pahlawan merupakan kecamatan dengan 21 jumlah desa/gampong, dalam kecamatan tersebut penyaluran bantuan dana yang diberikan oleh Dinas Sosial kepada masyarakat kurang mampu sudah terealisasikan. Penerima manfaat bantuan PKH sangat membantu perekonomian masyarakat. Bantuan yang diberikan oleh Dinas Sosial berupa uang non-tunai.

Dalam proses penyaluran PKH Dinas Sosial sebagai pelaku penyaluran memberikan kepada masyarakat yang berhak menerima dan memenuhi katagori sebagai penerima bantuan tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat terhadap PKH tidak lepas dari Lima Standar Indikator yang digunakan sebagai acuan penilaian, diantaranya (1) keteraturan penerimaan dana Bantuan

¹ Kementerian Sosial RI, *Kebijakan Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH)*, (Direktorat Jendral Perlindungan dan Jaminan Sosial, 2016), hal. 7.

Sosial PKH ke dalam rekening, (2) respon Contact Center PKH dalam menangani aduan, (3) pendampingan oleh pendamping PKH, (4) kemudahan menjangkau akses lokasi pencairan Bantuan Sosial dan (6) kemudahan bertransaksi di lokasi pencairan Bantuan Sosial.

Penyaluran Program Keluarga Harapan bagi masyarakat yang berhak menerima manfaat PKH belum seluruhnya terealisasikan, dikarenakan masih terdapat masyarakat yang layak menerima namun tidak terdaftar pada DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) untuk mendapatkan bantuan PKH. Terdapat juga masalah tidak sesuainya data Anak antara DTKS dan data Dapodik sekolah yang mengakibatkan tertunda pencairan dana yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat”*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas perlu dibuat identifikasi masalah untuk memperjelas masalah. Adapaun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum pernah dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat
2. Penyaluran PKH belum sepenuhnya diberikan kepada masyarakat yang berhak sebagai penerima
3. Asumsi masyarakat terhadap kendala yang dialami diproses dengan lambat

4. Tingkat kenyamanan selama proses pelayanan masih rendah

C. Batasan Masalah

Berdasarkan Berdasarkan identifikasi masalah perlu dibatasi cakupan masalah difokuskan pada “kepuasan masyarakat penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) di kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat, diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana kepuasan masyarakat penerima manfaat bantuan dana Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat”

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat jika diukur dengan Standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

F. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bahwa pentingnya bekerja secara efektif dan efisien. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif dalam meningkatkan kualitas penyaluran

dalam memenuhi kepuasan masyarakat penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH).

2. Tujuan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta mengembangkan teori Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap program pemerintah dalam penanggulangan masalah kemiskinan dan menjadi rujukan bagi peneliti yang meneliti objek kajian ini.

G. Penjelasan Konsep

1. Analisis

Menurut Komaruddin, analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Menurut Harahap pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.

Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir dan menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit kecil menjadi unit terkecil.

2. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2012) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa

memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.²

Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengetahui kepuasan masyarakat penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat, diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Masyarakat

Masyarakat adalah suatu kesatuan yang selalu berubah yang hidup karena proses masyarakat. Masyarakat terbentuk dari hasil interaksi yang kontinyu antar individu. Dalam masyarakat selalu dijumpai saling berpengaruh antar kehidupan individu dengan kehidupan bermasyarakat.

Emile Durkheim mendefinisikan masyarakat sebagai kenyataan objektif individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Sebuah system social dimana bagian-bagian yang ada didalamnya saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dan menjadikan bagian-bagian tersebut menjadi satu kesatuan yang terpadu.³

² Meithiana Indrasari, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hal. 90
(<https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ&pg=PR3&dq=buku+meithiana+indrasari+dengan+judul+pemasaran+dan+kepuasan+pelanggan&hl=id>)

³ Bambang Tejkusumo, 2014, Dinamika Masyarakat Sebagai Sumber Belajar Ilmu Pengetahuan Sosial, Program Studi Pendidikan Dasar Konsentrasi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Negeri Malang. Vol III No 1, hal 39
(<http://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/GeoEdukasi/article/view/588/581>)

Dengan demikian masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima manfaat bantuan dana dari Dinas Sosial berupa Program Keluarga Harapan (PKH).

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan empat (empat). Unit pelayanan public adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.⁴

5. Program Keluarga Harapan (PKH)

PKH merupakan salah satu program perlindungan social di Indonesia dalam bentuk bantuan social, bantuan ini diberikan kepada keluarga miskin dan rentan miskin dengan persyaratan tertentu di manamereka terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). PKH merupakan salah satu upaya pemerintah dalam percepatan penanggulangan kemiskinan dan secara khusus bertujuan untuk memutus rantai kemiskinan antar generasi.⁵

⁴ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal. 10 (https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen%2014%202017.pdf)

⁵ Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2021. (<https://kemensos.go.id/uploads/topics/16202973084877.pdf>)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh pihak lain dengan penelitian ini sebagai bahan rujukan pendukung, pelengkap serta perbandingan dalam menyusun skripsi dan mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang akan diteliti.

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Tahun	Metode yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Indek Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di Kecamatan Suka Makmur Aceh Besar	Nurhamidah	Tahun 2020	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan alat ukur Indek Kepuasan Masyarakat	Penelitian ini menyimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Terhadap Pro-Abes di Kecamatan Sukamakmur dikatakan sudah puas pada indikator masukan, proses, manfaat dan dampak, sedangkan pada indikator keluaran dan hasil masyarakat menjawab belum puas.
2.	Indeks	Tahun 2019	Anita	Metode yang	Hasil penelitian ini

	Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang		Nurliani	digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif.	menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Deli Serdang adalah 68,16 sehingga mutu pelayanan adalah "B".
--	--	--	----------	---	--

B. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kualitas pelayanan (jasa) merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan (jasa). Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk harga, faktor situasi dan faktor pribadi.

Konsep kepuasan pelanggan dari Zeithaml dan Bitner ini digunakan dalam penelitian karena dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mewakili objek penelitian. Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau

kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi teresebsi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Schisffman dan Kanukmenandakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi dari definisi-definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.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 yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler, secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

⁶ Meithiana Indrasari, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), hal. 82.
(<https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ&pg=PR3&dq=buku+meithiana+indrasari+dengan+judul+pemasaran+dan+kepuasan+pelanggan&hle>)

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (customer hot lines), dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

d. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan

selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode ghost shopping, dan lost customer analysis. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.⁷

C. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan empat (empat). Unit pelayanan public adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.⁸

⁷ Enterprice Jubilee, 2009, "Customer Realationship Management dengan Blog", Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta. Hal. 12

⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal. 10. (https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen%2014%202017.pdf)

1. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Sasaran

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d) Mengukur kecenderungan tingkat masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Manfaat

Manfaat survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

- d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e) Mencakup persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan:
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

4. Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Terdapat Sembilan unsur yang menentukan sebuah survey kepuasan masyarakat, diantaranya sebagai berikut:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang wajib dipenuhi pada pengurusan suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan teknis maupun administrasi.

b) System, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).⁹

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik organisasi, lembaga yang hakekatnya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban sebagai abdi masyarakat.

Menurut Moenir, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, sebagai berikut:

⁹ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal. 7-9. (https://jdih.menpan.go.id/data_puu/permen%2014%202017.pdf)

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

e) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayan publik.

f) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

g) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹⁰

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemerintah yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara

¹⁰ Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013), hal. 88.

membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan keinginan masyarakat terhadap atribut-atribut pelayanan suatu pemerintah. Kualitas pelayanan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan, dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dalam mewujudkan pelayanan. Paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*), dengan ciri – ciri berikut:

- a) Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya, peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- b) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.

- d) Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- e) Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
- f) Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- g) Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.
- h) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan.
- i) Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan¹¹

3. Efektifitas Pelayanan Publik

Menurut Hasan Sadili istilah efektifitas menunjuk pada taraf pencapaian suatu tujuan, suatu usaha dikatakan efektif apabila usaha tersebut tercapai secara ideal, efektifitas dapat dikatakan dengan ukuran-ukuran yang relative pasti. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa efektifitas merupakan suatu rangkaian usaha yang dapat dilakukan secara ideal atau efektif dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Atmosoeparto menyatakan Efektifitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisien adalah melakukan hal secara benar, atau efektifitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisien adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.

Menurut Abdurahmat Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

¹¹ Fandy, Tjiptono. Service Management Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), hal. 74.

Dari pengertian-pengertian efektifitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran operatif dan operasional sesuai yang ditetapkan dan menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan.¹²

4. Kualitas Pelayanan Dalam Persektif Islam

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:¹³

- a) Profesional (*Fathanah*) Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : “Katakanlah (Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.¹⁴

Dalam Tafsir jalalain dalam ayat ini pada potongan ya“malu „ala sya kilatihi (berbuat menurut keadaannya masing-masing) yakni (menurut caranya sendiri-sendiri, maka rabb kalian

¹² Nashar, Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat, (Jakarta: Duta Media Publishing, 2020), hal. 11

¹³ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), hal. 63.

¹⁴ Al-Qur'an Cordoba, (PT. Cordoba Internasional Indonesia), hal. 290

lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya) maka Dia akan memberi pahala kepada orang yang lebih benar jalannya. Ayat ini menjelaskan akan profesionalisme, yaitu bekerja sesuai dengan bidang keahlian, secara sederhana adalah suatu pandangan untuk selalu berfikir, berpendirian, bersikap dan bekerja sungguh-sungguh, dengan disiplin, jujur, dan penuh dedikasi untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan.¹⁵

b) Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.¹⁶ Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Quran surat Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir’aun) dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan dia sadar atau takut”.¹⁷

Dalam Tafsir Ibnu Katsir didalam ayat ini terdapat pelajaran yang amat besar, yaitu bahwa Fir’aun berada pada

¹⁵ Imam Jalaluddin Al-Mahali dan Imam Jalaluddin A-suyuthi, Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul, Cet IV, Jilid II, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997), hal. 1160.

¹⁶ Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, Syariah Marketing, (Bandung: Mizan, 2006), hal. 132.

¹⁷ Al-Qur’an Cordoba, (PT. Cordoba Internasional Indonesia), hal. 314

puncak kecongkkan dan kesombongan, sementara Musa adalah pilihan Allah dari makhluk-Nya yang pada saat itu diperintah oleh Allah untuk tidak boleh berbicara kepada Fir'aun, melainkan dengan kata-kata yang lemah lembut, dan bahwa seruan mereka kepadanya adalah dengan perkataan yang lembut, halus, mudah dipahami agar lebih mengena didalam jiwa dan lebih jelas, serta bermanfaat.¹⁸

c) Jujur (*Shiddiq*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Ahzab ayat 70:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَفُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۝

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! bertaqwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar."¹⁹

Dalam tafsir Al-Maragi pada potongan ayat pada kata Al-Qaulus sadid (perkataan yang benar), bermaksud ingin mencapai kebenaran. Yaitu dari perkataan syaddada syahmahu, yang artinya dia membidikkan anak panah kepada sasaran yang hendak

¹⁸ Syakir Syaikh Ahmad, Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir, Cet II, Jilid IV, (Jakarta: Darus Sunnah Pers, 2014), hal. 518

¹⁹ Al-Qur'an Cordoba, (PT. Cordoba Internasional Indonesia), hal. 427

dilempar dan tidak menyimpang dari saran atau tepat pada sasaran tersebut. Ayat ini merupakan bentuk bimbingan Allah terhadap orang-orang yang beriman agar berkata dengan perkataan-perkataan atau perbuatan-perbuatan yang seharusnya mereka lakukan, agar dapat mencapai kemenangan dan kenikmatan dinegeri akhirat, serta kedekatan kepada Allah SWT, dan kemuliaan disisi-Nya.²⁰

d) Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يُؤْمِرُكُمْ أَنْ تَوَدُّوا الْأَمْنَةَ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”²¹

Hadis riwayat Imam Ahmad dan semua pemilik kitab sunan. Makna hadis ini umum mencakup semua jenis amanat yang

²⁰ Ahmad Mustofa Al-Maragi, Terjemah Tafsir Al-Maragi, terj. Bahrun Abubakar Dkk, Juz XXII, Cetakan ke II, (Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang, 1992), hal. 75.

²¹ Al-Qur'an Cordoba, (PT. Cordoba Internasional Indonesia), hal.87

diharuskan bagi manusia menyampaikannya. Amanat tersebut antara lain yang menyangkut hak-hak Allah Swt. atas hamba-hamba-Nya, seperti salat, zakat, puasa, kifarat, semua jenis nazar, dan lain sebagainya yang semisal yang dipercayakan kepada seseorang dan tiada seorang hamba pun yang melihatnya. Juga termasuk pula hak-hak yang menyangkut hamba-hamba Allah sebagian dari mereka atas sebagian yang lain, seperti semua titipan dan lain-lainnya yang merupakan subjek titipan tanpa ada bukti yang menunjukkan ke arah itu. Maka Allah Swt. memerintahkan agar hal tersebut ditunaikan kepada yang berhak menerimanya. Barang siapa yang tidak melakukan hal tersebut di dunia, maka ia akan dituntut nanti di hari kiamat dan dihukum karenanya. Sebagaimana yang disebutkan di dalam sebuah hadis sahih, bahwa Rasulullah Saw. pernah bersabda:

Sesungguhnya semua hak itu benar-benar akan disampaikan kepada pemiliknya. Zazan mengatakan bahwa lalu ia datang menemui Al-Barra ibnu Azib dan menceritakan hal tersebut kepada Al-Barra. Maka Al-Barra mengatakan, "Benarlah apa yang dikatakan oleh saudaraku." Lalu ia membacakan firman-Nya: Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. (An-Nisa: 58). Sufyan As-Sauri meriwayatkan dari Ibnu Abu Laila, dari seorang lelaki, dari Ibnu Abbas sehubungan dengan makna ayat ini, bahwa

amanat ini bermakna umum dan wajib ditunaikan terhadap semua orang, baik yang bertakwa maupun yang durhaka.

E. Program Keluarga Harapan

Peraturan menteri sosial republik Indonesia Nomor 1 tahun 2018 Tentang Program keluarga harapan. Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

- a) Program Keluarga Harapan yang selanjutnya disingkat PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga dan/atau seseorang miskin dan rentan yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, diolah oleh Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH.
- b) PKH Akses adalah program pemberian bantuan sosial PKH di wilayah sulit dijangkau baik secara geografis, ketersediaan infrastruktur, maupun sumber daya manusia dengan pengkondisian secara khusus.
- c) Bantuan Sosial adalah bantuan berupa uang, barang, dan jasa kepada keluarga dan/atau seseorang miskin, tidak mampu, dan/atau rentan terhadap risiko sosial.
- d) Pemberi Bantuan Sosial adalah satuan kerja pada kementerian/lembaga pada Pemerintah Pusat dan/atau satuan kerja perangkat daerah pada pemerintah daerah yang tugas dan fungsinya melaksanakan program penanggulangan kemiskinan yang meliputi perlindungan sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial, dan pelayanan dasar.

- e) Keluarga Penerima Pelayanan yang selanjutnya disebut Keluarga Penerima Manfaat adalah keluarga penerima bantuan sosial PKH yang telah memenuhi syarat dan ditetapkan dalam keputusan.
- f) Bantuan Sosial PKH adalah bantuan berupa uang, kepada keluarga dan/atau seseorang miskin, tidak mampu, dan/atau rentan terhadap risiko sosial.
- g) Penyaluran Bantuan Sosial PKH adalah pemberian bantuan berupa uang kepada keluarga dan/atau seseorang miskin, tidak mampu, dan/atau rentan terhadap risiko sosial berdasarkan penetapan pejabat yang menangani pelaksanaan PKH.
- h) Bantuan Komplementer adalah bantuan berupa uang, barang, dan jasa di bidang kesehatan, pendidikan, subsidi energi, ekonomi, perumahan, dan pemenuhan kebutuhan dasar lainnya sebagai pelengkap Bantuan Sosial PKH.
- i) Kartu Kombo adalah instrumen pembayaran yang memiliki fitur uang elektronik dan tabungan yang dapat digunakan sebagai media penyaluran berbagai Bantuan Sosial PKH termasuk kartu keluarga sejahtera.
- j) Kartu Keluarga Sejahtera adalah Kartu Kombo yang digunakan untuk penyaluran Bantuan Sosial PKH secara nontunai.
- k) Regional adalah wilayah tertentu dalam pelaksanaan PKH yang dikelompokkan berdasarkan geografis.
- l) Bank Penyalur adalah bank umum milik negara sebagai mitra kerja tempat dibukanya rekening atas nama pemberi Bantuan Sosial PKH untuk

menampung dana belanja bantuan sosial yang akan disalurkan kepada penerima Bantuan Sosial PKH.

- m) Verifikasi adalah proses kegiatan pemeriksaan dan pengkajian untuk menjamin kebenaran data.
- n) Validasi adalah suatu kegiatan untuk menetapkan kesahihan data.
- o) Pemutakhiran Data adalah proses perubahan terkini sebagian atau seluruh data anggota Keluarga Penerima Manfaat PKH.
- p) Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga adalah proses belajar secara terstruktur untuk mempercepat terjadinya perubahan perilaku pada Keluarga Penerima Manfaat PKH.
- q) Transformasi Kepesertaan adalah proses pengakhiran sebagai Keluarga Penerima Manfaat PKH.
- r) Pengaduan adalah proses penyampaian informasi, keluhan, atau masalah yang terkait dengan pelaksanaan PKH.
- s) Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial.

1. Tujuan Program Keluarga Harapan (PKH)

Program keluarga harapan (PKH) memiliki tujuan sebagai berikut:

- a) Meningkatkan taraf hidup KPM melalui akses pelayanan Pendidikan, Kesehatan, dan kesejahteraan social;
- b) Menurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan;

- c) Menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian KPM dalam mengakses layanan Kesehatan dan Pendidikan serta kesejahteraan social;
- d) Mengurangi kemiskinan dan kesenjangan; dan
- e) Mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada KPM.

2. Kriteria Penerima Manfaat PKH

Penerima PKH dapat dibedakan berdasarkan kriteria berdasarkan komponen yaitu sebagai berikut:

a) Komponen Kesehatan

Kriteria penerima PKH komponen kesehatan adalah ibu hamil/nifas/menyusui, dengan kondisi seseorang yang sedang mengandung kehidupan baru dengan jumlah kehamilan yang dibatasi dan berada dalam masa menyusui. Anak usia dini, dengan rentan usia 0-6 tahun (umur anak di hitung ulang tahun terakhir) yang belum sekolah.

b) Komponen Pendidikan

Kriteria penerima PKH komponen Pendidikan yakni anak usia sekolah. Anak usia sekolah yang dimaksud adalah seorang anak dengan usia 6 sampai 21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar, yang menempuh tingkat pendidikan DD/MI sederajat atau SMP/Mts sederajat, dan SMA/MA sederajat.

c) Komponen kesejahteraan social

Kriteria penerima PKH komponen kesejahteraan social adalah lanjut usia yang tercatat dalam Kartu Keluarga yang sama dan berada dalam keluarga, penyandang disabilitas berat yang kedisabilitasnya sudah tidak

dapat melakukan kegiatan sehari-hari dan sepanjang hidupnya tergantung pada orang lain dan tidak mampu menhidupi diri sendiri tercatat dalam Kartu Keluarga yang sama dan berada dalam keluarga.²²

3. Manfaat dan Pelaksanaan Program

Keluarga Harapan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam jangka pendek memberikan efek pendapatan (income effect) kepada rumah tangga miskin melalui pengurangan beban pengeluaran rumah tangga. Untuk jangka panjang seperti telah dikemukakan, dapat memutus rantai kemiskinan antar generasi melalui peningkatan kualitas kesehatan/nutrisi, pendidikan dan kapasitas pendapatan anak di masa depan (price effect anak keluarga miskin) memberikan kepastian kepada si anak akan masa depannya (insurance effect).

Secara faktual dan menurut teori yang ada, tingkat kemiskinan suatu rumah tangga secara umum terkait dengan tingkat kesehatan dan pendidikan. Rendahnya penghasilan keluarga sangat miskin menyebabkan keluarga tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan kesehatan dan pendidikan untuk tingkat minimal sekalipun. Pemeliharaan kesehatan ibu hamil pada keluarga sangat miskin sering tidak memadai sehingga menyebabkan buruknya kondisi kesehatan bayi yang dilahirkan, atau bahkan berdampak pada tingginya kematian bayi. Fakta menunjukkan angka kematian bayi pada kelompok penduduk berpendapatan terendah pada tahun 2007 adalah 56 per 1000 kelahiran hidup, sedangkan pada kelompok berpendapatan tertinggi adalah 26 per 1000 kelahiran hidup (SDKI, 2007)

²² Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2021.
(<https://kemensos.go.id/uploads/topics/16202973084877.pdf>)

Program Keluarga Harapan (PKH) dilaksanakan secara berkelanjutan yang dimulai pada tahun 2007 di 7 provinsi. Sampai dengan tahun 2013, PKH sudah dilaksanakan se-Indonesia dan mencakup 336 Kabupaten/Kota dan 3.429 Kecamatan dengan target peserta PKH sampai dengan 2013 mencapai 2,4 juta RTSM/KSM.

Sejak tahun 2012, PKH telah menjadi program nasional. Ada dua pengertian program nasional, yaitu: 1) PKH telah menjangkau seluruh provinsi di Indonesia, 2) Pelaksanaan PKH dilakukan secara bersama-sama oleh masing-masing Kementerian dan Lembaga (K/L) sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing K/L.

PKH diharapkan dapat terus dilaksanakan yang semula hingga 2015 sesuai dengan target dan komitmen pencapaian MDGs. Selanjutnya penerima PKH akan ditingkatkan secara bertahap sampai tahun 2018 sehingga mencakup seluruh RTSM/KSM di Indonesia.²³

F. Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri dari atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y merupakan rata-rata dari skor tingkat, sedangkan titik Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan kepentingan. Dimana X merupakan Kenyataan masyarakat, sedangkan Y merupakan Harapan masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Sosial.

Adapun rumus digunakan adalah sebagai berikut:

²³ Pedoman umum Program Keluarga Harapan (PKH), Direktorat Jaminan Sosial Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial RI Tahun 2013.

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

Dimana: Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kenyataan pelayanan

Yi = Skor penilaian harapan pelayanan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat Kenyataan sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat Harapan. Dalam penyelenggaraan rumus, maka untuk setiap factor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan:

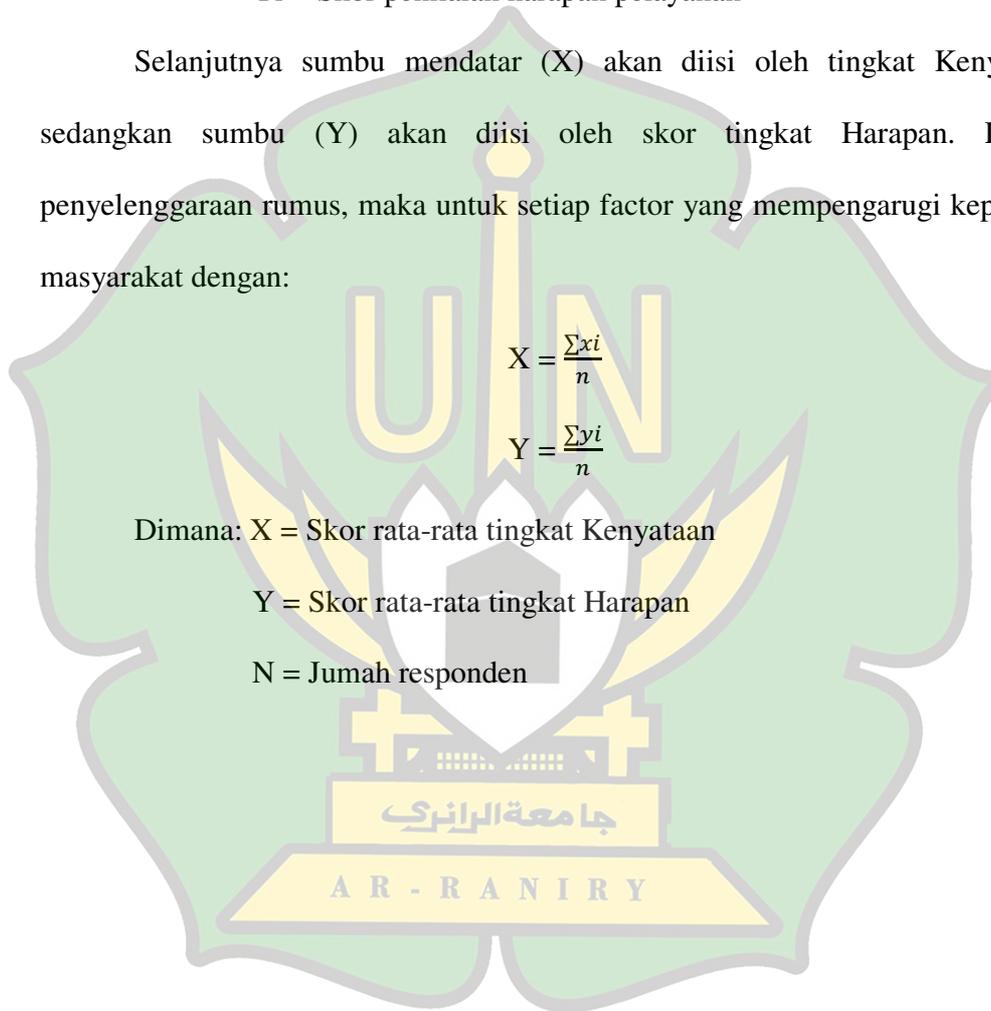
$$X = \frac{\sum xi}{n}$$

$$Y = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana: X = Skor rata-rata tingkat Kenyataan

Y = Skor rata-rata tingkat Harapan

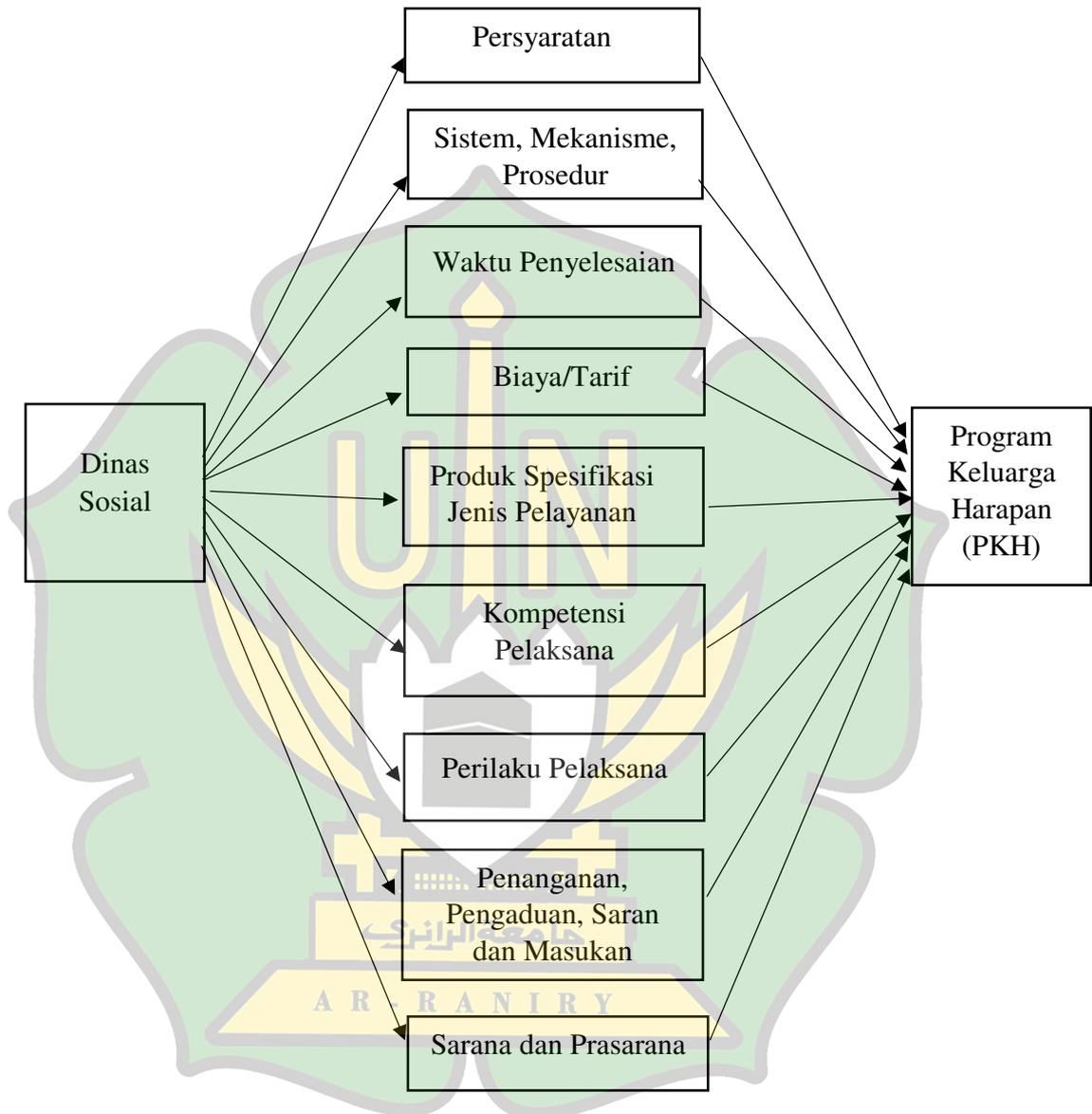
N = Jumlah responden



<p style="text-align: center;">KUADRAN I PRIORITAS UTAMA (CONCENTRATE HERE)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.</p>	<p style="text-align: center;">KUADRAN II PERTAHANKAN PRESTASI (KEEP UP THE GOOD WORK)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.</p>
<p style="text-align: center;">KUADRAN III PRIORITAS RENDAH (LOW PRIORITY)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.</p>	<p style="text-align: center;">KUADRAN IV BERLEBIHAN (POSSIBLE OVERKILL)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan.</p>



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variable dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kriteria kualitas pelayanan menggunakan sembilan (9) indicator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan akan dijadikan instrument pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat.

Tabel 3. 1 Tentang Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Indeks Kepuasan Masyarakat	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Sistem. Mekanisme, Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 	1-9	Interval	1-5

	<p>pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.</p> <p>(KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004)</p>	<p>7. Perilaku Pelaksana</p> <p>8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>9. Sarana dan Prasarana.</p>			
--	---	--	--	--	--

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang penulis gunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Pendekatan tersebut dimulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian di lapangan. Kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris. Penelitian kuantitatif merasa mengetahui apa yang tidak diketahui sehingga desain yang dikembangkannya selalu merupakan rencana kegiatan yang bersifat apriori dan definitif.²⁴

Pendekatan kuantitatif seperti penjelasan di atas mementingkan adanya variable-variabel sebagai objek penelitian dan variable-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasional variable masing-masing. Penelitian kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujiannya kemudian menentukan tahapan-tahapan berikut. Seperti penentuan teknik analisa dan

²⁴ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2010), hal. 35.

formula statistik yang akan digunakan. Pendekatan ini lebih memberikan makna dalam hubungannya dengan penafsiran angka.²⁵

2. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survey, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh data fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual. Metode survey yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner.²⁶

C. Subjek Penelitian Dan Teknik Pengambilan Sample

Terdapat perbedaan yang mendasar dalam pengertian antara populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif menurut Sugiyono memberikan pengertian bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Ridwan dan Lestari mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah atau objek penelitian.²⁷

²⁵Surya Dharma, *Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Direktur Tenaga Kependidikan dan Ditjen PMPTK, 2009), hal. 17.

²⁶Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hal 56

²⁷Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif*, (Jakarta Selatan: 2014), hal. 25.

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sugiyono memberikan pengertian bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.²⁸

Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan subjek penelitian yang dianggap mewakili populasi, dan biasanya disebut responden penelitian.²⁹

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian istilah lainnya adalah responden. Responden adalah orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah, *simple random sampling*. Dikatakan random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa

²⁸Ibid. hal. 26.

²⁹Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*,....., hal,64.

memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.³⁰

Pengambilan sampel merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut³¹. Dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya sampel yang dibutuhkan sebagai responden, yaitu rumus solvin.³²

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

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

Keterangan:

N : Sampel

N : Ukuran populasi

e^2 : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.³³

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak yang dapat mewakili populasi. Jumlah masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial pada 21 Gampong dalam Kecamatan Johan Pahlawan sebanyak 1054 orang.

³⁰Ibid. hal. 64-65.

³¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif.....*hal.

³²Bambang Praseto, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 137.

³³Ibid. Hal. 137-138.

Dalam penelitian ini peneliti menerapkan populasi (N) dari 21 gampong dalam Kecamatan Johan Pahlawan adalah 1054 orang dan persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penggambaran sampel yang dikehendaki (e^2) sebesar 0.0952 atau 9.52%. Berdasarkan rumus slovin tersebut, maka diperoleh besar sampel sebanyak 99.88 atau 100 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1054}{1 + 1054 (9,52\%)^2} = \frac{1054}{1 + 1054 (0,0952)^2}$$

$$n = \frac{1054}{1 + 1054 (0,00906304)} = \frac{1054}{1 + 9,55244416}$$

$$n = \frac{1054}{10,55244416} = 99,88$$

$$n = \mathbf{100}$$

Maka jumlah sampel (n) yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan rumus diatas, sebanyak 100 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling*. Setiap masyarakat penerima manfaat bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data,

dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan angket, observasi dan gabungan keduanya.³⁴

Dalam penelitian ini jenis data yang di gunakan adalah data kuantitatif yaitu data berbentuk angka-angka, baik secara langsung di peroleh dari tempat penelitian maupun dari hasil pengolahan kuesioner jawaban responden dan digunakan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

Guna untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengumpulkan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau data pengambilan langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang di cari.

a. Observasi

Observasi yang dilakukan adalah observasi non-partisipan dengan metode observasi terstruktur (sistematis), dimana peneliti terlebih dahulu

³⁴Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, (Cv. Alfabeta: Bandung 2009) Hal. 193-194

membuat format pencatatan dan data yang dibutuhkan, akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

b. Dokumentasi

Pada penelitian ini dokumentasi yang dimaksud adalah dokumen digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak yang terkait baik berupa berupa arsip maupun dokumen.

1) Pedoman observasi dan dokumentasi

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

Tabel 3. 2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan	Sarana dan prasarana yang dimiliki dapat digunakan oleh Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2	Kenyamanan pelayanan	Ketersediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
3	Jadwal pelayanan	Jadwal pelayanan sudah sesuai
4	Pengukuran pelayanan	Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Sosial
5	Dokumentasi	Visi misi, struktur organisasi, dan tugas pokok Dinas Sosial.

c. Pengisian Angket

Menyebarkan angket kepada responden dan mengumpulkannya kembali. Angket merupakan teknik pengumpulan data tentang pelayanan Dinas Sosial Terhadap penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan dengan menggunakan pertanyaan tertutup dan jawaban yang diberikan dalam bentuk isian. Pembuatan Angket dengan cara menentukan; kisi-kisi, jumlah butir, tipe dan skor butir kuesioner. Sedangkan kisi-kisi Angket ditentukan oleh indikator-indikator dari definisi operasional variabel dalam penelitian ini.

Skala yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sugiyono berpendapat bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.³⁵ Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi yang memihak/positif dan tidak memihak/negatif.

Pada angket penelitian pengaruh kinerja dinas pariwisata terhadap destinasi wisata halal, diberi alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS) Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Terdapat lima kategori pembobotan dalam skala Likert sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Skala Model Likert

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan*, (Bandung: 2013), Hal. 143

Skala	Jawaban	Skor Favourable	Skor Unfavourable
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Kurang Setuju	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

2. Mengumpulkan Data Sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari literatur, artikel dan kepustakaan. Data sekunder sering disebut metode penggunaan bahan dokumen, karena dalam hal ini peneliti tidak secara langsung mengambil data sendiri tetapi meneliti dan memanfaatkan data atau dokumen yang dihasilkan oleh pihak-pihak lain.

Data yang peneliti peroleh dari sumber data sekunder yang sudah ada dan merupakan data pendukung dalam penelitian yang berasal dari seminar, buku-buku maupun literature lain meliputi:

- a. Dokumen yaitu suatu catatan yang dapat di buktikan atau di jadikan bukti dalam suatu masalah atau persoalan. Sedang dokumentasi adalah kegiatan atau proses pekerjaan mencatat atau merekam suatu peristiwa dan objek atau aktifitas yang di anggap berharga dan penting.
- b. Studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data dengan cara memperoleh dari kepustakaan di mana penulis mendapatkan teori-teori dan pendapat ahli serta beberapa buku referensi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Data mempunyai kedudukan yang paling penting dalam penelitian, dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat tergantung dari baik tidaknya instrumen dalam pengumpulan data.³⁶ Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang di teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.³⁷

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengolahan data yang digunakan adalah:

1) Pengeditan (*editing*)

Pengeditan adalah proses pengecekan dan penyesuaian yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistic.

Setelah angket diisi dan dikembalikan oleh responden kemudian angket diteliti kelengkapan pengisian, bila belum lengkap responden akan

³⁶Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif sebuah pengantar*, (Bandung, Alfabeta, 2012), hal. 41.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.....*, hal. 147.

dihubungi kembali tujuannya agar angket terisi benar dan sah untuk dapat digunakan dalam pengolahan data.

2) Pembuatan Kode (*Coding*)

Setelah tahap pemeriksaan data dianggap memadai, tahap selanjutnya ialah pembuatan kode (*coding*) yang dilakukan berdasarkan item pertanyaan pada kuesioner. *Coding* bertujuan untuk menyederhanakan data dengan cara memberikan symbol angka atau huruf pada setiap jawaban.

Coding juga menunjukkan proses klarifikasi jawaban responden berdasarkan jenis data penelitian yang telah terkumpul sehingga dapat dinamakan *scoring*. Manfaat pembuatan *coding* adalah mempermudah peneliti dalam proses analisis data dan mempermudah penyimpanan data dalam jumlah besar.

Pengkodean dalam penelitian ini merubah data dalam bentuk huruf menjadi angka (bilangan) dan pengkodean yang digunakan sesuai dengan skor yang telah dibahas diatas.

3) Tabulasi Data

Tabulasi merupakan proses memasukkan data yang sudah dikelompokkan dalam tabel-tabel yang mudah dipahami. Melalui tabulasi, data lapangan terlihat lebih ringkas dan dapat dibaca dengan mudah.

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang memuat informasi dari data diantaranya pemetaan karakteristik responden,

pemetaan jawaban responden dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisa data yang akan digunakan.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.³⁸ Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan menganalisis data angket yang diberikan kepada responden.

Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif, sebab alat analisis menggunakan model statistic deskriptif dan hasil analisisnya disajikan dalam bentuk angka dan dijelaskan dalam suatu uraian.³⁹ Untuk mengetahui tanggapan responden maka di analisis data dengan menggunakan rata-rata keseluruhan skor yang telah dibuat dengan model skala likert.

Untuk menentukan tanggapan responden dihitung melalui angket yang dianalisis dengan menggunakan persentase. Persentase dari setiap tanggapan responden dihitung dengan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P : Angka persentase

F : Frekuensi jumlah pernyataan responden tiap aspek yang muncul

N : Jumlah keseluruhan responden

³⁸Sugiono, Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R dan D, (CV.Alfabeta,bandung 2009), hal. 207

³⁹Hasan Iqbal, Analisis Data Penelitian dengan Statistik, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 120

100 : Nilai konstan

Tanggapan responden dikatakan efektif jika jawaban responden terhadap pernyataan positif untuk setiap aspek yang ditanggapi.

Tahap dari analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas dengan korelasi Pearson yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel.

Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung = r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung < r tabel maka item dinyatakan tidak valid. Untuk mengetahui validitas instrument pada penelitian ini, digunakan program SPSS 22 for Windows, dengan rumus product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N)(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{(N)(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- 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 responden.⁴⁰

2) Uji Reliabilitas

Hasil uji lihat di Tabel reliability Statistics pada kolom Cronbach's Alpha dan bandingkan dengan nilai r. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.⁴¹

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, bila alat pengukur tersebut digunakan dua kali, untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten. Untuk menguji reliabilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Cronbach alpha adalah koefisien alpha dikembangkan oleh Cronbach sebagai ukuran umum dari konsisten internal skala multi item.⁴² Angka cronbach alpha pada kisaran 0.70 adalah dapat diterima, diatas 0.80 baik. Koefisien reliabilitas yang dihasilkan kemudian dilihat nilainya.

⁴⁰Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal 274

⁴¹*Ibid* hal. 130

⁴²Cronbach, L. J, *Coefficient Alpha and Internal structure of test*, (Psychometrika, 1951), hal. 297-334

Variabel yang memiliki koefisien reliabilitas negatif atau lebih kecil dari nilai pada tabel perlu direvisi karena memiliki tingkat reliabilitas yang rendah.⁴³

Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Alfa Cronbach dilakukan untuk jenis data interval/ essay. Rumus koefisien reabilitas Alfa Cronbach:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

Keterangan:

- r_i : Reliabilitas instrument
- K : Banyaknya butir pertanyaan atau banyak soal
- $\sum \sigma_i^2$: Jumlah varian butir pertanyaan
- σ_t^2 : Varians total⁴⁴

Perhitungan uji reliabilitas skala dihitung dengan menggunakan bantuan program computer SPSS 22 *for windows*.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada “PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”. Terdapat 9 unsur yang dikaji perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

⁴³Santoso, S, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, 2000), hal. 264

⁴⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.....*, hal. 238.

Keterangan: X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Tabel 3. 4 Nilai Persepsi dan Interval IKM

BOBOT NILAI		NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	NILAI INTERVAL IKM	SKALA RENTANG SCORE JAWABAN RESPONDEN	KATEGORI	
					KINERJA	KEPUASAN
1	E	20.00 - 36.00	1.00 - 1.80	100.00 - 179.99	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Puas
2	D	36.01 - 52.00	1.81 - 2.60	180.00 - 259.99	Tidak Setuju	Tidak Puas
3	C	52.01 - 68.00	2.61 - 3.40	260.00 - 339.99	Kurang Setuju	Kurang Puas
4	B	68.01 - 84.00	3.41 - 4.20	340.00 - 419.99	Setuju	Puas
5	A	84.01 - 100.00	4.21 - 5.00	420.00 - 499.99	Sangat Setuju	Sangat Puas

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka, diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama dan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH).

4. Analisis Kuadran

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

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

Tki = Tingkat kesesuaian responden/pelanggan

$\sum Xi$ = Skor penilaian kinerja

$\sum Yi$ = Skor penilaian harapan responden

Setelah diperoleh nilai bobot dari setiap unsur kemudian nilai tersebut diplotkan dalam kuadran kartesius dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS 22) sebagai dasar pengambilan kesimpulan.

5. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Sosial

Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat beralamat di Jalan Abadi No. 43 Gampong Rundeng Kecamatan Johan Pahlawan merupakan Dinas Teknis Pemerintah Kabupaten Aceh Barat yang mempunyai tugas merumuskan kebijakan operasional di Bidang Kesejahteraan Sosial yang secara kelembagaannya dibentuk dengan Qanun Kabupaten Aceh Barat Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Barat dan Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat.

Berdasarkan PP Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, Dinas Sosial termasuk Tipe B pada urusan pemerintahan bidang kesejahteraan sosial. Dalam Struktur Dinas Sosial terdapat 3 (tiga) bidang yaitu Bidang Perlindungan Jaminan Sosial, Bidang Rehabilitasi Sosial dan Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin.

a. Visi dan Misi

1) Visi;

Terwujudnya Aceh Barat yang Islami, pembangunan infrastruktur dan ekonomi kerakyatan yang transparan, kredibel, akuntabel dan terintegritas.

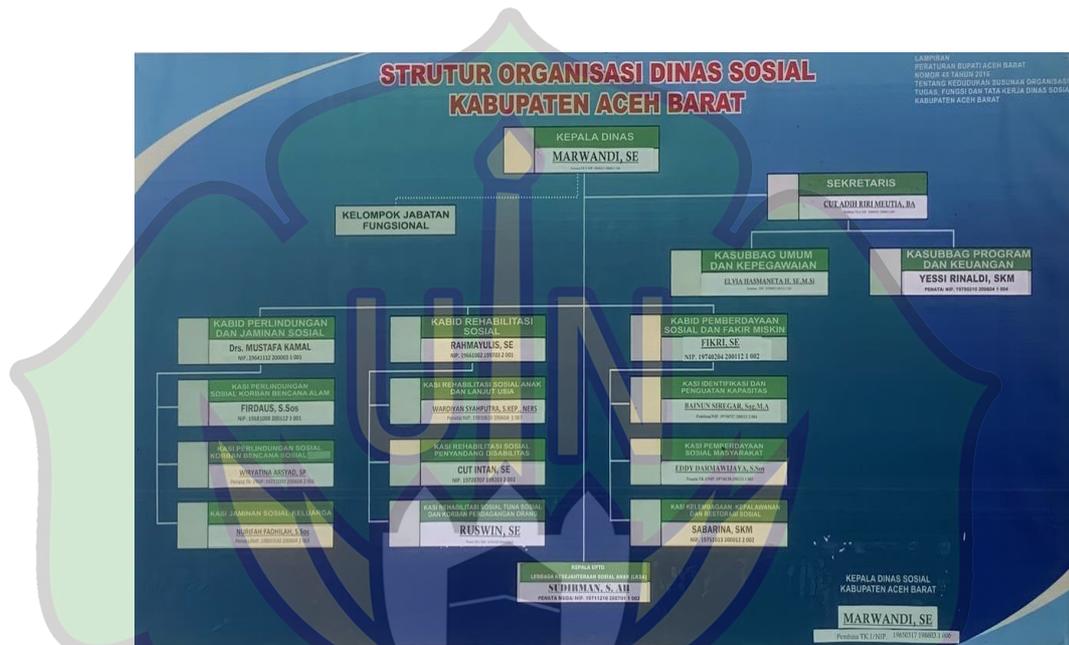
2) Misi;

- a) Mengembalikan Kabupaten Aceh Barat yang syar'i dan mewujudkan pemerintahan Aceh Barat yang bersih
- b) Mewujudkan perdamaian Aceh yang abadi sesuai dengan nilai-nilai luhur Pancasila, UUD 1945, MoU Helsinki dan UUPA
- c) Membangun ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada sektor SDA dengan pengelolaan terintegrasi berlandaskan tata ruang dan peta kebencanaan
- d) Meningkatkan kesejahteraan sumber daya manusia seperti Aparatur Sipil Negara (ASN), Tenaga Kontrak (Honorar) dan Teungku Dayah
- e) Mengembangkan dan melestarikan objek wisata spiritual, seni, budaya, adat dan adat istiadat serta olahraga sesuai dengan potensi kedaerahan (kearifan lokal)
- f) Pembangunan prasarana dan sarana infrastruktur pendukung dalam mewujudkan Aceh Barat sebagai zona ketahanan pangan nasional
- g) Memberikan pelayanan kesehatan menuju masyarakat Aceh Barat yang sehat jasmani dan rohani serta meningkatkan SDM bidang kesejahteraan

- h) Meningkatkan kesejahteraan dan keahlian tenaga pendidik serta membuka akses Pendidikan kepada masyarakat Aceh Barat.

2. Struktur Dinas Sosial

Gambar 2. 2 Struktur Dinas Sosial



3. Program Keluarga Harapan

Program Keluarga Harapan (PKH) adalah program yang memberikan bantuan non tunai bersyarat kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). Sebagai imbalannya RTSM diwajibkan memenuhi persyaratan yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), yaitu Pendidikan dan kesehatan.

a) Tujuan Program Keluarga Harapan (PKH)

- 1) Meningkatkan kualitas kesehatan RTSM/KSM
- 2) Meningkatkan taraf Pendidikan anak-anak RTSM/KSM

- 3) Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan Pendidikan dan kesehatan, khususnya bagi anak-anak RTSM/KSM.

Dalam penelitian ini terfokuskan kepada penerima Program Keluarga Harapan dengan kategori Keluarga Miskin (KM).

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, masyarakat yang menerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) pada tahun 2021, terdiri dari 21 gampong/desa. Jumlah penerima Program Keluarga Harapan (PKH) pada tahun 2021 berjumlah 1054 orang.

Tabel 4. 1 Jumlah Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) Per Gampong Dalam Kecamatan Johan Pahlawan

No	Nama Gampong/Desa	Jumlah Penerima
1.	Blang Berandang	119
2.	Drien Rampak	46
3.	Gampa	86
4.	Kampung Belakang	35
5.	Kampung Darat	29
6.	Kampung Pasir	10
7.	Kuta Padang	36
8.	Lapang	38
9.	Leuhan	115
10.	Padang Seurahet	155
11.	Panggong	28
12.	Pasar Aceh	4
13.	Rundeng	39
14.	Seuneubok	67
15.	Suak Nie	12
16.	Suak Raya	38

17.	Suak Ribee	34
18.	Suak Sigadeng	12
19.	Suak Indrapuri	6
20.	Ujong Baroh	105
21.	Ujong Kalak	40
Jumlah		1054

Sumber: data primer yang diolah tahun 2022

Pada Tabel 4.1 diatas terdiri dari Gampong Blang Berandang, Drien Rampak, Gampa, Kampung Belakang, Kampung Darat, Kampung Pasir, Kuta Padang, Lapang, Leuhan, Padang Seurahet, Panggong, Pasar Aceh, Rundeng, Seuneubok, Suak Nie, Suak Raya, Suak Ribee, Suak Sigadeng, Suak Indrapuri, Ujong Baroh, dan Ujong Kalak sebanyak 1054 penerima Program Keluarga Harapan (PKH). Untuk lebih jelas dapat dilihat pada lampiran I. Penetapan pengambilan sampel dalam penelitian ini terdiri dari beberapa desa yang menjadi sampel yang telah ditetapkan sebanyak 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Tabel 4. 2 Sampel penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) per Gampong dalam Kecamatan Johan Pahlawan.

Gampong	Populasi	Persentase	Slovin
Blang Berandang	119	11.29 %	11.29
Drien Rampak	46	4.36 %	4.36
Gampa	86	8.16 %	8.16
Kampung Belakang	35	3.32 %	3.32
Kampung Darat	29	2.75 %	2.75
Kampung Pasir	10	0.95 %	0.95
Kuta Padang	36	3.42 %	3.42
Lapang	38	3.61 %	3.61

Leuhan	115	10.91 %	10.91
Padang Seurahet	155	14.71 %	14.71
Panggong	28	2.66 %	2.66
Pasar Aceh	4	0.38 %	0.38
Rundeng	39	3.70 %	3.70
Seunebok	67	6.36 %	6.36
Suak Nie	12	1.14 %	1.14
Suak Raya	38	3.61 %	3.61
Suak Ribee	34	3.23 %	3.23
Suak Sigadeng	12	1.14 %	1.14
Suak Indrapuri	6	0.57 %	0.57
Ujong Baroh	105	9.96 %	9.96
Ujong Kalak	40	3.80 %	3.80
Total	1054	100	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2022

1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini peneliti mengambil responden sebanyak 100 orang yang kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, Usia, Status Perkawinan, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan Sekarang, Pendapatan Perbulan dan Jangka waktu penyaluran bantuan dari Dinas Sosial.

a. Jenis Kelamin

Tabel 4. 3 Jenis Kelamin

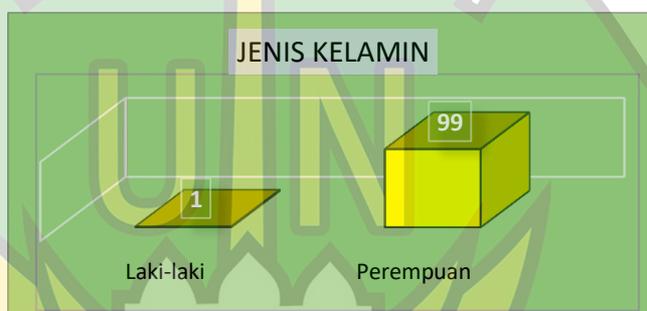
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	1	1.0	1.0	1.0
	Perempuan	99	99.0	99.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel terlihat bahwa dari 100 responden, Sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 99 orang dan 1 orang berjenis

kelamin laki-laki. Penerimaan PKH dikhususkan kepada perempuan, bila terdapat lelaki yang menjadi responden maka lelaki tersebut tidak memiliki keluarga dan berhak menerima PKH. Jadi tabel diatas menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki. Untuk melihat perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.3 dibawah ini.

Diagram 4. 1 Jenis Kelamin



b. Usia

Tabel 4. 4 Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 – 26	3	3.0	3.0	3.0
	27 – 33	6	6.0	6.0	9.0
	34 – 40	37	37.0	37.0	46.0
	41 – 46	34	34.0	34.0	80.0
	47 – 53	13	13.0	13.0	93.0
	> 54	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas, dari 100 responden dikelompokkan kedalam beberapa kelompok umur, pertama (20 – 26) terdapat 3 orang, kedua (27 – 33) sebanyak 6 orang, ketiga (34 – 40) sebanyak 37 orang,

keempat (41 – 46) sebanyak 34 orang, kelima (47 – 53) sebanyak 13 orang, keenam (≥ 54) sebanyak 7 orang. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.4. dibawah ini.

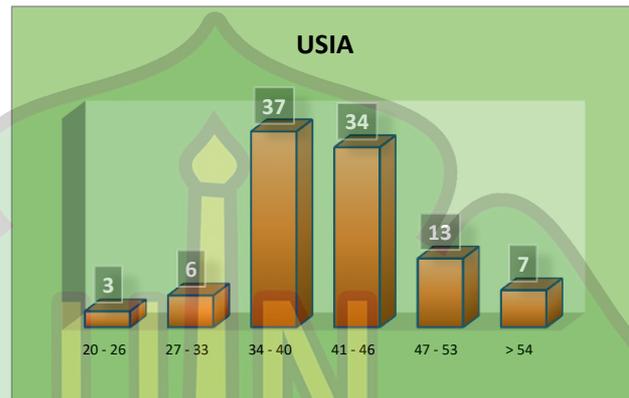


Diagram 4. 2 Usia

c. Status Perkawinan

Tabel 4. 5 Status Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	1	1.0	1.0	1.0
	Sudah Menikah	87	87.0	87.0	88.0
	Janda/duda	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

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 87 orang atau 87% serta yang Janda/duda terdapat 12 orang atau 12%. Perbandingan dapat dilihat pada Diagram 4.5. dibawah ini.

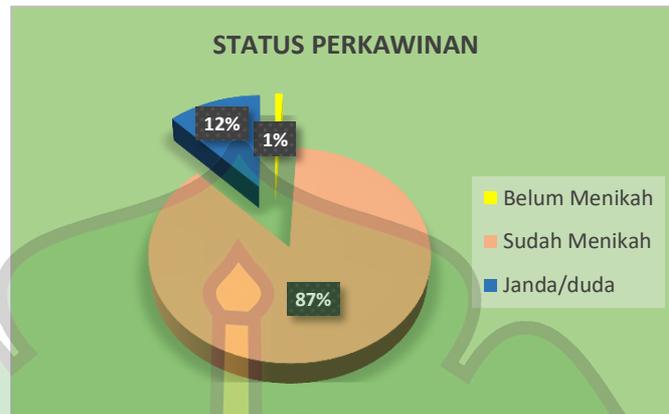


Diagram 4. 3 Status Perkawinan

d. Pendidikan Terakhir

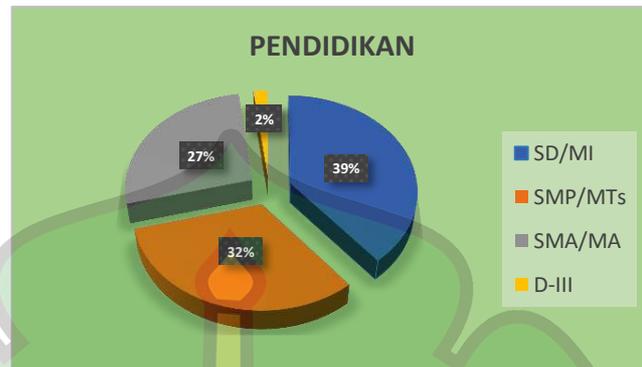
Tabel 4. 6 Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	39	39.0	39.0	39.0
	SMP/MTs	32	32.0	32.0	71.0
	SMA/MA	27	27.0	27.0	98.0
	D-III	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir dari 100 responden dikelompokkan dalam beberapa kategori pertama SD/MI terdapat 39 orang atau 39%, kedua SMP/MTs terdapat 32 orang atau 32%, ketiga SMA/MA terdapat 27 orang atau 27%, keempat D-III terdapat 2 orang atau 2%. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.6 dibawah ini.

Diagram 4. 4 Pendidikan Terakhir



e. Pekerjaan Sekarang

Tabel 4. 7 Pekerjaan Sekarang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani	13	13.0	13.0
	Peternak	2	2.0	15.0
	Ibu Rumah Tangga	37	37.0	52.0
	Tukang Kebun	1	1.0	53.0
	Buruh	2	2.0	55.0
	Serabutan	45	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas, dari 100 responden dikelompokkan kedalam beberapa kelompok pekerjaan, pertama petani terdapat 13 orang atau 13%, kedua peternak terdapat 2 orang atau 2%, ketiga Ibu Rumah Tangga terdapat 37 orang atau 37%, keempat Tukang Kebun terdapat 1 orang atau 1%, kelima Buruh terdapat 2 orang atau 2%, keenam Serabutan terdapat 45 orang atau 45%. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.7 dibawah ini.

Diagram 4. 5 Pekerjaan Sekarang



f. Pendapatan Perbulan

Tabel 4. 8. Pendapatan Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurangdari Rp.499.999,-	29	29.0	29.0	29.0
	Rp.500.000,- s/d Rp.749.999,-	35	35.0	35.0	64.0
	Rp.750.000,- s/d Rp.1.000.000	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas, dari 100 responden dikelompokkan beberapa kelompok pendapatan perbulan, pertama (Kurangdari Rp.499.999,-) terdapat 29 orang, kedua (Rp.500.000,- s/d Rp.749.999,-) terdapat 35 orang, ketiga (Rp.750.000,- s/d Rp.1.000.000) terdapat 36 orang. Perbandingan dapat dilihat pada diagram 4.8 dibawah ini.

Diagram 4. 6 Pendapatan Perbulan



g. Jangka waktu pengaluran bantuan dari Dinas Sosial

Tabel 4. 9 Jangka Waktu Penyaluran Bantuan Dari Dinas Sosial

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 Bulan Sekali	100	100.0	100.0	100.0

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas, jangka waktu penyaluran bantuan dari Dinas Sosial dapat diketahui yaitu 100% responden memilih 3 bulan sekali. Dapat dilihat pada diagram 4.9. dibawah ini.



Diagram 4. 7 Jangka Waktu Penyaluran Bantuan dari Dinas Sosial

C. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kenyataan dan Harapan

1. Tanggapan Responden Terhadap Kenyataan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disimpulkan pada masyarakat penerima bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH), maka peneliti akan menganalisis kepuasan masyarakat dari hasil kuesioner sebagai berikut.

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

NO	PERNYATAAN KEPUASAN	STS		TS		KS		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Persyaratan	5	5.00	6	6.00	8	8.00	69	69.00	12	12.00	100	100
2	Sistem/Prosedur	2	2.00	1	1.00	-	-	81	81.00	16	16.00	100	100
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2	2.00	1	1.00	13	13.00	71	71.00	13	13.00	100	100
4	Biaya/Tarif	2	2.00	1	1.00	-	-	71	71.00	26	26.00	100	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3	3.00	2	2.00	12	12.00	52	52.00	31	31.00	100	100
6	Kompetensi Pelaksana	5	5.00	4	4.00	9	9.00	36	36.00	46	46.00	100	100
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	2	2.00	1	1.00	-	-	62	62.00	35	35.00	100	100

8	Penanganan Pengaduan	3	3.00	1	1.00	-	-	68	68.00	28	28.00	100	100
9	Sarana dan Prasarana	4	4.00	11	11.00	8	8.00	51	51.00	26	26.00	100	100

Tabel diatas hasil jawaban responden terhadap kenyataan pelayanan dapat dideskripsikan bahwa indicator persyaratan, system/prosedur, waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) sebesar 3,11%, hasil dari penjumlahan sangat tidak setuju (STS) yaitu $(5 + 2 + 2 + 2 + 3 + 5 + 2 + 3 + 4 = 28 : 9 = 3,11\%)$, jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) sebesar 3,11%, hasil dari penjumlahan tidak setuju (TS) yaitu $(6 + 1 + 1 + 1 + 2 + 4 + 1 + 1 + 11 = 28 : 9 = 3,11\%)$, jawaban responden pada kategori kurang setuju (KS) sebesar 5,59%, hasil dari penjumlahan kurang setuju (KS) yaitu $(8 + 13 + 12 + 9 + 8 = 50 : 9 = 5,59\%)$, jawaban responden pada kategori setuju (S) sebesar 62,33%, hasil penjumlahan setuju yaitu $(69 + 81 + 71 + 71 + 52 + 36 + 62 + 68 + 51 = 561 : 9 = 62,33\%)$, jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) sebesar 25,89%, hasil dari penjumlahan sangat setuju (SS) yaitu $(12 + 16 + 13 + 26 + 31 + 46 + 35 + 28 + 26 = 233 : 9 = 25,89\%)$.

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori sangat tidak setuju kemudian katagori tidak setuju, selanjutnya kategori tidak setuju dan sangat setuju, jawaban responden yang tertinggi adalah kategori setuju. Maka berdasarkan data disimpulkan bebrapa pendapat responden terdapat indikator variable kenyataan dibawah ini:

- a. **Persyaratan** bagi penerima bantuan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)

Tabel 4. 11. Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	6	6.0	6.0	11.0
	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	19.0
	Setuju	69	69.0	69.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa pernyataan “**Persyaratan** bagi penerima bantuan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)”. Resonden yang menjawab sangat tidak setuju 5 orang atau 5%, tidak setuju 6 orang atau 6%, kurang setuju 8 orang atau 8%, setuju 69 orang atau 69% dan sangat setuju 12 orang atau 12%. Maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan “**Persyaratan** bagi penerima bantuan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 69% responden setuju dengan pernyataan tersebut, untuk lebih jelas dapat dilihat pada diagram 4.11.

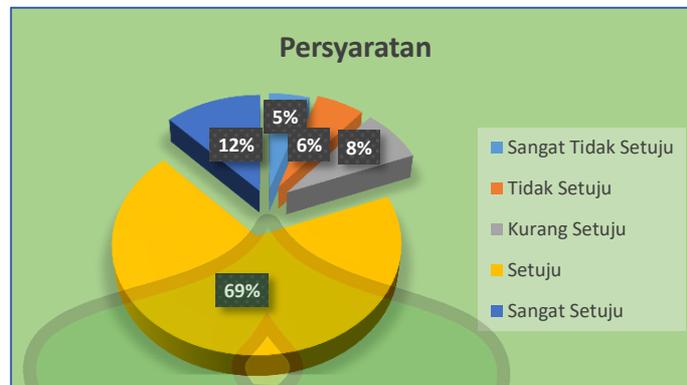


Diagram 4. 8 Persyaratan

b. **Sistem/Prosedur** sesuai ketentuan Dinas Sosial

Tabel 4. 12. Sistem/Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	3.0
	Setuju	81	81.0	81.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan “**Sistem/Prosedur** sesuai ketentuan Dinas Sosial”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 1 orang atau 1%, kurang setuju 0 atau tidak ada yang memilih pada kategori ini, setuju 81 orang atau 81%, dan sangat setuju 16 orang atau 16%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap

Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan “**system/prosedur** sesuai ketentuan Dinas Sosial” karena jawaban responden yang tinggi adalah 82% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.12.



Diagram 4. 9 Sistem/Prosedur

- c. **Waktu Penyelesaian Pelayanan** penerimaan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) cepat

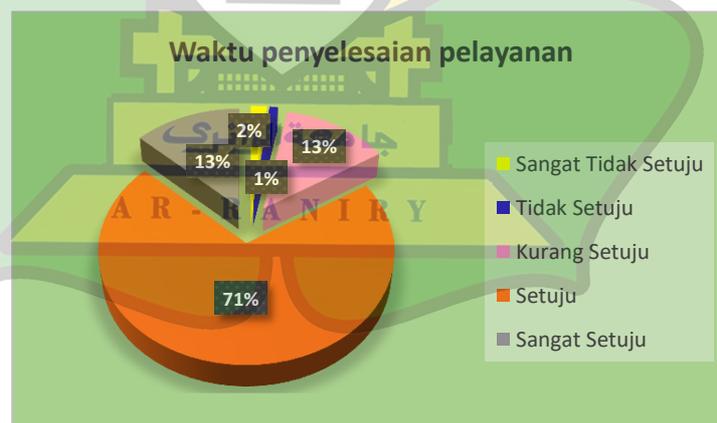
Tabel 4. 13 Waktu Penyelesaian Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	3.0
	Kurang Setuju	13	13.0	13.0	16.0
	Setuju	71	71.0	71.0	87.0
	Sangat Setuju	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan “**Waktu Penyelesaian Pelayanan** penerimaan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) cepat”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 1 orang atau 1%, kurang setuju 13 orang atau 13%, setuju 71 orang atau 71%, dan sangat setuju 13 orang atau 13%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan “**Waktu Penyelesaian Pelayanan** penerimaan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) cepat” karena jawaban responden yang tinggi adalah 71% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.13.

Diagram 4. 10 Waktu Penyelesaian Pelayanan



d. Semua jenis bantuan yang diberikan dibebaskan **Biaya/Tarif**

Tabel 4. 14. Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	3.0
	Setuju	71	71.0	71.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. “Semua jenis bantuan yang diberikan dibebaskan **Biaya/Tarif**” Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 1 orang atau 1%, kurang setuju 0 atau tidak ada yang memilih pada kategori ini, setuju 71 orang atau 71%, dan sangat setuju 26 orang atau 26%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan “Semua jenis bantuan yang diberikan dibebaskan **Biaya/Tarif**” karena jawaban responden yang tinggi adalah 71% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.14.

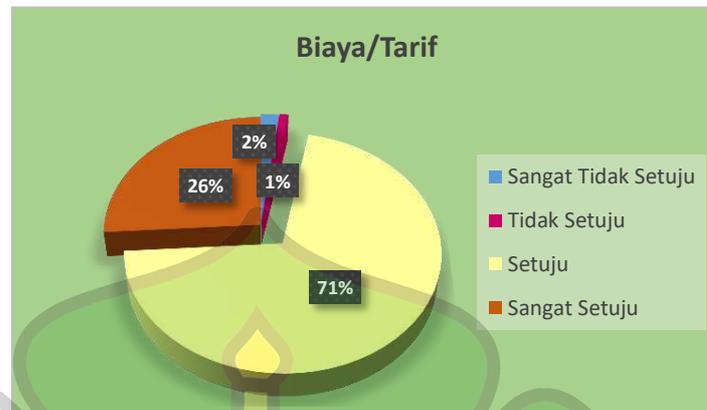


Diagram 4. 11 Biaya/Tarif

- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai harapan masyarakat penerima bantuan.

Tabel 4. 15 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

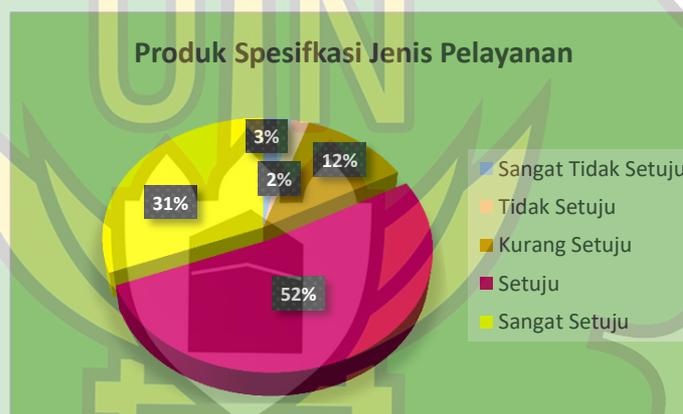
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	5.0
	Kurang Setuju	12	12.0	12.0	17.0
	Setuju	52	52.0	52.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai harapan masyarakat penerima bantuan” Responden yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang atau 3%, tidak setuju 2 orang atau 2%, kurang setuju 12 orang atau 12%, setuju 52 orang atau 52%, dan sangat setuju 31 orang atau 31%.

Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan “**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** sesuai harapan masyarakat penerima bantuan” karena jawaban responden yang tinggi adalah 52% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.15.

Diagram 4. 12 Produk Spesifikai Jenis Pelayanan



f. **Kompetensi Pelaksana** tidak andal dalam memberikan pelayanan

Tabel 4. 16 Kompetensi Pelaksana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Tidak Setuju	4	4.0	4.0	9.0
	Kurang Setuju	9	9.0	9.0	18.0
	Setuju	36	36.0	36.0	54.0
	Sangat Setuju	46	46.0	46.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. **“Kompetensi Pelaksana** tidak andal dalam memberikan pelayanan”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 5 orang atau 5%, tidak setuju 4 orang atau 4%, kurang setuju 9 orang atau 9%, setuju 36 orang atau 36%, dan sangat setuju 46 orang atau 46%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, sangat setuju dengan pernyataan **“Kompetensi Pelaksana** tidak sesuai harapan masyarakat penerima bantuan” karena jawaban responden yang tinggi adalah 46% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.16.

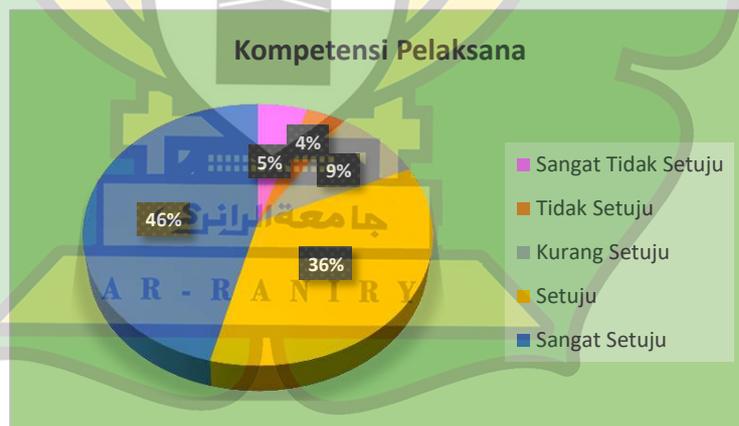


Diagram 4. 13 Kompetensi Pelaksana

- g. **Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH

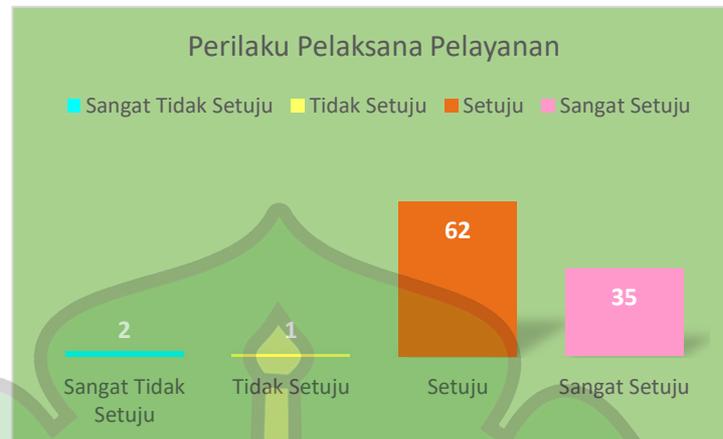
Tabel 4. 17 Perilaku Pelaksana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	3.0
	Setuju	62	62.0	62.0	65.0
	Sangat Setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. **“Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 1 orang atau 1%, kurang setuju 0 atau tidak ada respoden yang menjawab pada kategori ini, setuju 62 orang atau 62%, dan sangat setuju 35 orang atau 35%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan **“Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH” karena jawaban responden yang tinggi adalah 62% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.17.

Diagram 4. 14 Perilaku Pelaksana Pelayanan



h. Penanganan Pengaduan direspon positif

Tabel 4. 18 penangan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	4.0
	Setuju	68	68.0	68.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. **“Penanganan Pengaduan direspon positif”**. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 3 orang atau 3%, tidak setuju 1 orang atau 1%, kurang setuju 0 atau tidak ada respoden yang menjawab pada kategori ini, setuju 68 orang atau 68%, dan sangat setuju 28 orang atau 28%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan **“Perilaku**

Pelaksana Pelayanan sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH” karena jawaban responden yang tinggi adalah 68% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.18.



Diagram 4. 15 Penanganan Pengaduan

i. **Sarana dan Prasarana** yang tersedia tidak memadai

Tabel 4. 19 Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	11	11.0	11.0	15.0
	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	23.0
	Setuju	51	51.0	51.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan.

“**Sarana dan Prasarana** yang tersedia tidak memadai”. Responden yang

menjawab sangat tidak setuju 4 orang atau 4%, tidak setuju 11 orang atau 11%, kurang setuju 8 atau 8%, setuju 51 orang atau 51%, dan sangat setuju 26 orang atau 26%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan “**Sarana dan Prasarana** yang tersedia tidak memadai” karena jawaban responden yang tinggi adalah 51% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.19.

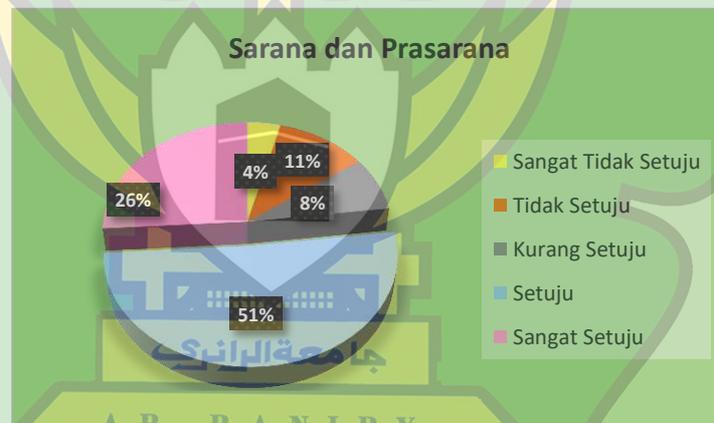


Diagram 4. 16 Sarana dan Prasarana

2. Tanggapan Responden Terhadap Harapan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disimpulkan pada masyarakat penerima bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH),

maka peneliti akan menganalisis kepuasan masyarakat dari hasil kuesioner sebagai berikut:

Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Terhadap Harapan

NO	PERNYATAAN KEPUASAN	STS		TS		KS		S		SS		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Persyaratan	11	11.00	7	7.00	1	1.00	14	14.00	67	67.00	100	100
2	Sistem/Prosedur	2	2.00	7	7.00	1	1.00	26	26.00	64	64.00	100	100
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	2	2.00	7	7.00	3	3.00	5	5.00	83	83.00	100	100
4	Biaya/Tarif	2	2.00	7	7.00	1	1.00	7	7.00	83	83.00	100	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4	4.00	4	4.00	2	2.00	13	13.00	77	77.00	100	100
6	Kompetensi Pelaksana	8	8.00	3	3.00	4	4.00	9	9.00	76	76.00	100	100
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	2	2.00	7	7.00	1	1.00	10	10.00	80	80.00	100	100
8	Penanganan Pengaduan	4	4.00	7	7.00	1	1.00	7	7.00	81	81.00	100	100
9	Sarana dan Prasarana	14	14.00	7	7.00	4	4.00	14	3.00	61	61.00	100	100

Tabel diatas hasil jawaban responden terhadap Harapan pelayanan dapat dideskripsikan bahwa indikator persyaratan, system/prosedur, waktu penyelesaian pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana. Adapun jawaban responden pada kategori sangat tidak setuju (STS) sebesar 5,44%, hasil dari penjumlahan sangat tidak setuju (STS) yaitu $(11 + 2 + 2 + 2 + 4 + 8 + 2 + 4 + 14 = 49 : 9 = 5,44\%)$, jawaban responden pada kategori tidak setuju (TS) sebesar 6,22%, hasil dari penjumlahan tidak setuju (TS) yaitu $(7 + 7 + 7 + 7 + 4 + 3 + 7 + 7 + 7 = 56 : 9$

= 6,22%), jawaban responden pada kategori kurang setuju (KS) sebesar 2,0%, hasil dari penjumlahan kurang setuju (KS) yaitu $(1 + 1 + 3 + 1 + 2 + 4 + 1 + 1 + 4 = 18 : 9 = 2,0\%)$, jawaban responden pada kategori setuju (S) sebesar 11,67%, hasil penjumlahan setuju yaitu $(14 + 26 + 5 + 7 + 13 + 9 + 10 + 7 + 14 = 105 : 9 = 11,67\%)$, jawaban responden pada kategori sangat setuju (SS) sebesar 74,67%, hasil dari penjumlahan sangat setuju (SS) yaitu $(67 + 64 + 83 + 83 + 77 + 76 + 80 + 81 + 61 = 672 : 9 = 74,67\%)$.

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori kurang setuju kemudian katagori sangat tidak setuju, selanjutnya kategori tidak setuju dan setuju, jawaban responden yang tertinggi adalah kategori sangat setuju. Maka berdasarkan data disimpulkan beberapa pendapat responden terdapat indikator variable harapan dibawah ini:

- a. **Persyaratan** bagi penerima bantuan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)

Tabel 4. 21 Persyaratan

A R - R		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	11	11.0	11.0	11.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	18.0
	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	19.0
	Setuju	14	14.0	14.0	33.0
	Sangat Setuju	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

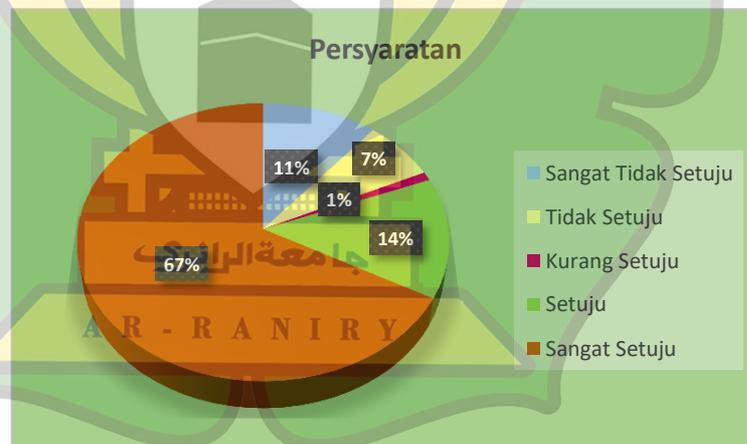
Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan.

“**Persyaratan** bagi penerima bantuan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk

(KTP) dan Kartu Keluarga (KK)”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 11 orang atau 11%, tidak setuju 7 orang atau 7%, kurang setuju 1 atau 1%, setuju 14 orang atau 14%, dan sangat setuju 67 orang atau 67%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, sangat setuju dengan pernyataan “**Persyaratan** bagi penerima bantuan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)” karena jawaban responden yang tinggi adalah 67% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.21.

Diagram 4. 17 Persyaratan



b. **Sistem/Prosedur** sesuai ketentuan Dinas Sosial

Tabel 4. 22 Sistem/Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak	2	2.0	2.0	2.0

	Setuju				
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	9.0
	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	10.0
	Setuju	26	26.0	26.0	36.0
	Sangat Setuju	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. “**Sistem/Prosedur** sesuai ketentuan Dinas Sosial”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 7 orang atau 7%, kurang setuju 1 atau 1%, setuju 26 orang atau 26%, dan sangat setuju 64 orang atau 64%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, sangat setuju dengan pernyataan “**Sistem/Prosedur** sesuai ketentuan Dinas Sosial” karena jawaban responden yang tinggi adalah 64% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.22.

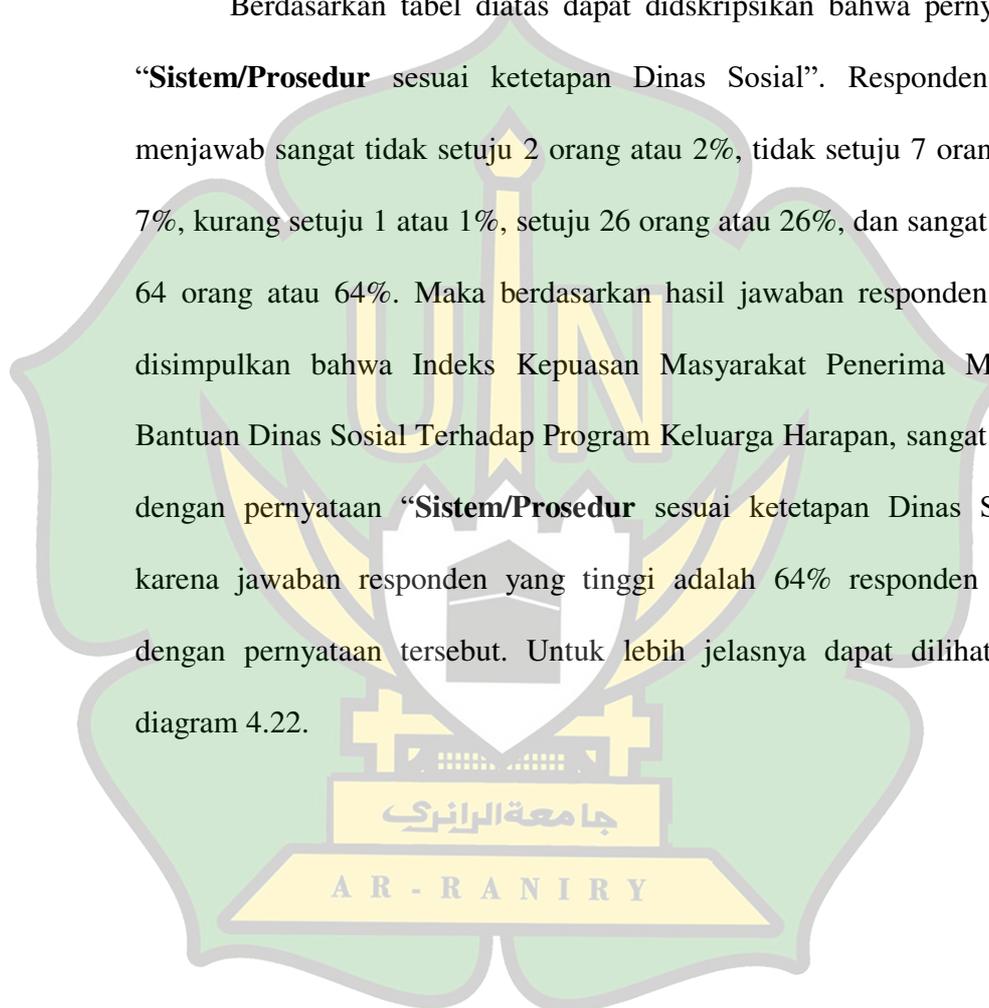
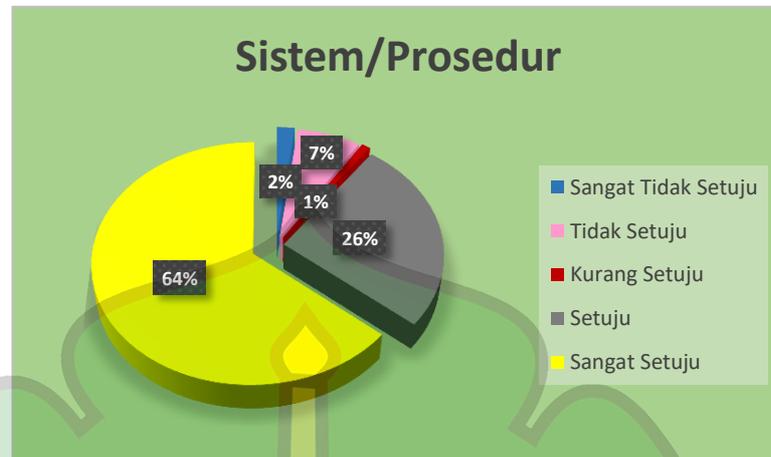


Diagram 4. 18. Sistem/Prosedur



- c. **Waktu Penyelesaian Pelayanan** penerimaan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) cepat.

Tabel 4. 23 Waktu Penyelesaian Pelayanan

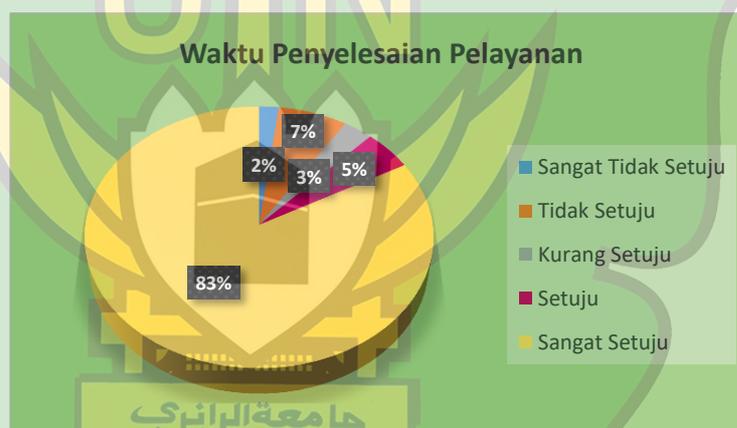
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	9.0
	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	12.0
	Setuju	5	5.0	5.0	17.0
	Sangat Setuju	83	83.0	83.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. “**Waktu Penyelesaian Pelayanan** penerimaan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) cepat”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 7 orang atau 7%, kurang setuju 3 atau

3%, setuju 5 orang atau 5%, dan sangat setuju 83 orang atau 83%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, sangat setuju dengan pernyataan “**Waktu Penyelesaian Pelayanan** penerimaan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) cepat” karena jawaban responden yang tinggi adalah 83% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.23.

Diagram 4. 19. Waktu Penyelesaian Pelayanan



d. Semua jenis bantuan yang diberikan dibebaskan **Biaya/Tarif**

Tabel 4. 24 Biaya/Tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	9.0
	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	10.0
	Setuju	7	7.0	7.0	17.0
	Sangat Setuju	83	83.0	83.0	100.0

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

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. “Semua jenis bantuan yang diberikan dibebaskan **Biaya/Tarif**”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 7 orang atau 7%, kurang setuju 1 atau 1%, setuju 7 orang atau 7%, dan sangat setuju 83 orang atau 83%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, sangat setuju dengan pernyataan “Semua jenis bantuan yang diberikan dibebaskan **Biaya/Tarif**” karena jawaban responden yang tinggi adalah 83% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.24.

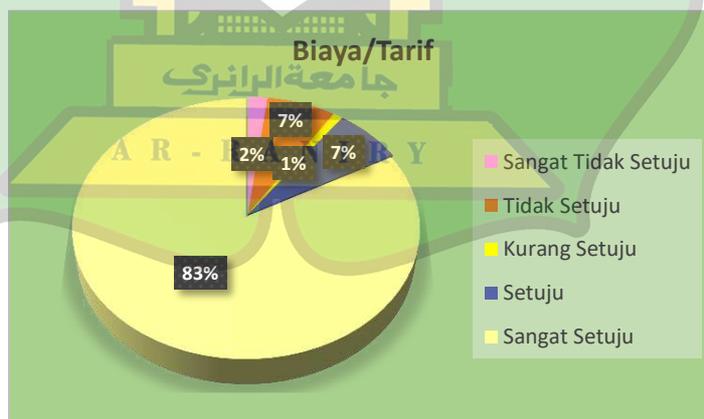


Diagram 4. 20 Biaya/Tarif

- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai harapan masyarakat penerima bantuan

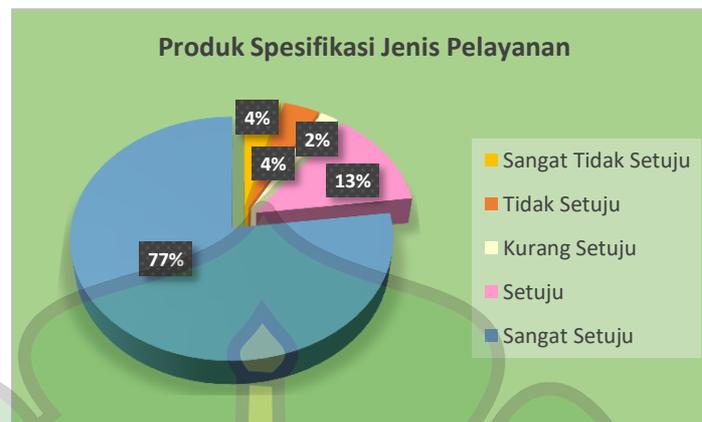
Tabel 4. 25 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	74.0	74.0	74.0
	Tidak Setuju	4	16.0	16.0	90.0
	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	92.0
	Setuju	13	3.0	3.0	95.0
	Sangat Setuju	77	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai harapan masyarakat penerima bantuan”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 4 orang atau 4%, tidak setuju 4 orang atau 4%, kurang setuju 2 atau 2%, setuju 13 orang atau 13%, dan sangat setuju 77 orang atau 77%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, sangat setuju dengan pernyataan **“Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** tidak sesuai harapan masyarakat penerima bantuan” karena jawaban responden yang tinggi adalah 77% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.25.

Diagram 4. 21 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



f. **Kompetensi Pelaksana** tidak andal dalam memberikan pelayanan

Tabel 4. 26. Kompetensi Pelaksana

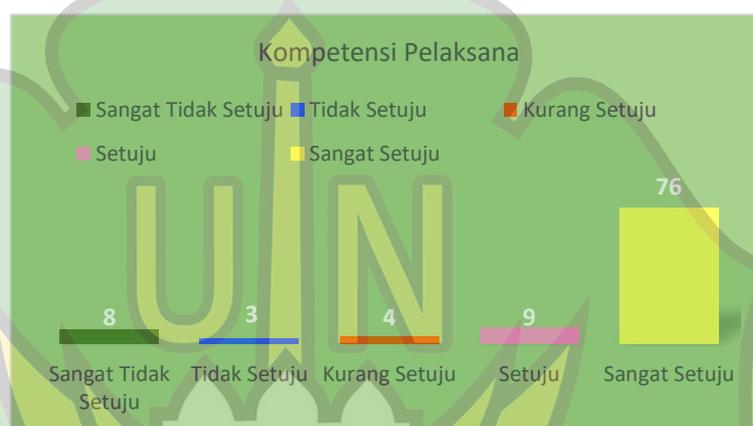
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	76.0	76.0	76.0
	Tidak Setuju	3	9.0	9.0	85.0
	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	89.0
	Setuju	9	3.0	3.0	92.0
	Sangat Setuju	76	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. “**Kompetensi Pelaksana** tidak andal dalam memberikan pelayanan”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 8 orang atau 8%, tidak setuju 3 orang atau 3%, kurang setuju 4 atau 4%, setuju 9 orang atau 9%, dan sangat setuju 76 orang atau 76%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga

Harapan, sangat setuju dengan pernyataan “**Kompetensi Pelaksana** tidak andal dalam memberikan pelayanan” karena jawaban responden yang tinggi adalah 76% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.26.

Diagram 4. 22 Kompetensi Pelaksana



g. **Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH

Tabel 4. 27 Perilaku Pelaksana Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	9.0
	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	10.0
	Setuju	10	10.0	10.0	20.0
	Sangat Setuju	80	80.0	80.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. “**Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani masyarakat

penerima bantuan PKH”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 7 orang atau 7%, kurang setuju 1 atau 1%, setuju 10 orang atau 10%, dan sangat setuju 80 orang atau 80%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, sangat setuju dengan pernyataan “**Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH” karena jawaban responden yang tinggi adalah 80% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.27.



Diagram 4. 23 Perilaku Pelaksana Pelayanan

h. Penanganan Pengaduan direspon positif

Tabel 4. 28 Penanganan Pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	9.0
	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	10.0
	Setuju	10	10.0	10.0	20.0
	Sangat Setuju	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. **“Penanganan Pengaduan** direpson positif”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, tidak setuju 7 orang atau 7%, kurang setuju 1 atau 1%, setuju 10 orang atau 10%, dan sangat setuju 80 orang atau 80%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, sangat setuju dengan pernyataan **“Perilaku Pelaksana Pelayanan** sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH” karena jawaban responden yang tinggi adalah 80% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.28.

Diagram 4. 24. Penanganan Pengaduan



i. **Sarana dan Prasarana** yang tersedia tidak memadai

Tabel 4. 29 Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	14	62.0	62.0	62.0
	Tidak Setuju	7	18.0	18.0	80.0
	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	84.0
	Setuju	14	3.0	3.0	87.0
	Sangat Setuju	61	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat didskripsikan bahwa pernyataan. “**Sarana dan Prasarana** yang tersedia tidak memadai”. Responden yang menjawab sangat tidak setuju 14 orang atau 14%, tidak setuju 7 orang atau 7%, kurang setuju 4 atau 4%, setuju 14 orang atau 14%, dan sangat setuju 61 orang atau 61%. Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan, setuju dengan pernyataan “**Sarana dan Prasarana** yang tersedia tidak memadai” karena jawaban responden yang tinggi adalah 61% responden setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.29.

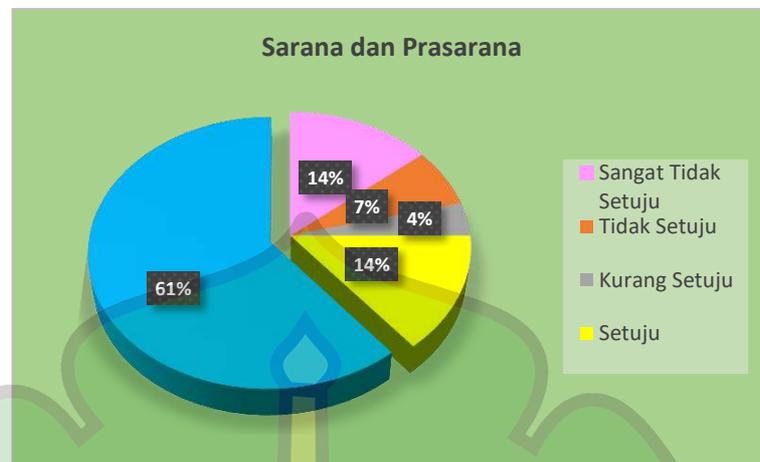


Diagram 4. 25. Sarana dan Prasarana

D. Teknik Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terdapat Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat, mencakup Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar peneliti tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan reabilitas ini menggunakan *Program Statistical Product and Service Solution (SPSS 22)*

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pernyataan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Dimana nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2 = 100$) yaitu 0,22410

Tabel 4. 30 Uji Validitas Kenyataan

Variabel	No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Kenyataan	1.	Persyaratan	0.442	0.224	Valid
	2.	System/Prosedur	0.722		Valid
	3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0.450		Valid
	4.	Biaya/Tarif	0.683		Valid
	5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.508		Valid
	6.	Komponen Pelaksana	0.572		Valid
	7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	0.765		Valid
	8.	Penanganan Pengaduan	0.686		Valid
	9.	Sarana dan Prasarana	0.521		Valid

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Tabel 4. 31 Uji Validitas Harapan

Variabel	No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket
Harapan	1.	Persyaratan	0.716	0.224	Valid
	2.	System/Prosedur	0.856		Valid
	3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0.875		Valid
	4.	Biaya/Tarif	0.900		Valid
	5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.407		Valid
	6.	Komponen Pelaksana	0.385		Valid
	7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	0.879		Valid
	8.	Penanganan Pengaduan	0.876		Valid
	9.	Sarana dan Prasarana	0.641		Valid

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reabilitas digunakan metode pengukuran

reabilitas *Alpha Cronback* (α) karena disetiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai *alpha* (α) lebih besar dari 0,60, dan apabila nilai *alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4. 32 Uji Reabilitas Kenyataan

Variabel	Reabilitas	Cronbach's alpha	Ket
Kenyataan	9 pernyataan	0.742	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

Tabel 4. 33 Uji Reabilitas Harapan

Variabel	Reabilitas	Cronbach's alpha	Ket
Harapan	9 pernyataan	0.872	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah menggunakan spss versi 22

E. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat

1. Analisis dan pembahasan kenyataan masyarakat penerima Bantuan dari Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

- a. Perhitungan Nilai Skor Kenyataan Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai

Tabel 4. 34 Nilai Skor Per Unsur Kenyataan

No	Unsur Kenyataan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan	377

2	Sistem/Prosedur	408
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	392
4	Biaya/Tarif	418
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	404
s_6	Kompetensi Pelaksana	414
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	427
u_8	Penanganan Pengaduan	417
m_9	Sarana dan Prasarana	384

ber: data primer yang telah diolah tahun 2022

b. Perhitungan Nilai Skor Harapan Per Unsur dari 9 Unsur yang dinilai

Tabel 4. 35 Nilai Skor Per Unsur Harapan

No	Unsur Harapan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan	419
s_2	Sistem/Prosedur	443
u_3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	460
4	Biaya/Tarif	462
m_5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	455
b_6	Kompetensi Pelaksana	442
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	459
e_8	Penanganan Pengaduan	454
r_9	Sarana dan Prasarana	401

: data primer yang telah diolah tahun 2022

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

$$\text{Bobot Nilai rata - rata Ketimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Tabel 4. 36 Nilai Rata-rata Per Unsur Kenyataan

No	Unsur Kenyataan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$	Nilai rata-rata per unsur
----	-----------------	---	---------------------------

1	Persyaratan	377 : 100	3.77
2	Sistem/Prosedur	408 : 100	4.08
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	392 : 100	3.92
4	Biaya/Tarif	418 : 100	4.18
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	404 : 100	4.04
6	Kompetensi Pelaksana	414 : 100	4.14
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	427 : 100	4.27
8	Penanganan Pengaduan	417 : 100	4.17
9	Sarana dan Prasarana	384 : 100	3.84

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

- d. Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Harapan dari 9 unsur yang dinilai

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

Tabel 4. 37 Nilai Rata-rata Per Unsur Harapan

No	Unsur Harapan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$	Nilai rata-rata per unsur
1	Persyaratan	419 : 100	4.19
2	Sistem/Prosedur	443 : 100	4.43
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	460 : 100	4.60
4	Biaya/Tarif	462 : 100	4.62
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	455 : 100	4.55
6	Kompetensi Pelaksana	442 : 100	4.42
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	459 : 100	4.59
8	Penanganan Pengaduan	454 : 100	4.54
9	Sarana dan Prasarana	401 : 100	4.01

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

- e. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang Kenyataan 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. 38 Nilai rata-rata Ketimbang Kenyataan

No	Unsur Kenyataan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \times 0,11$	Nilai rata-rata per unsur
1	Persyaratan	3.77 x 0,11	0.415
2	Sistem/Prosedur	4.08 x 0,11	0.449
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.92 x 0,11	0.431
4	BiayaTarif	4.18 x 0,11	0.460
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.04 x 0,11	0.444
6	Kompetensi Pelaksana	4.14 x 0,11	0.455
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4.27 x 0,11	0.470
8	Penanganan Pengaduan	4.17 x 0,11	0.459
9	Sarana dan Prasarana	3.84 x 0,11	0.422
Σ NRR TERTIMBANG			4.005

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

- f. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang Harapan 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. 39 Nilai rata-rata Ketimbang Harapan

No	Unsur Kenyataan	$\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \times 0,11$	Nilai rata-rata per unsur
1	Persyaratan	4.19 x 0,11	0.461
2	Sistem/Prosedur	4.43 x 0,11	0.487
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	4.60 x 0,11	0.506
4	BiayaTarif	4.62 x 0,11	0.508
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.55 x 0,11	0.501
6	Kompetensi Pelaksana	4.42 x 0,11	0.486
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4.59 x 0,11	0.505
8	Penanganan Pengaduan	4.54 x 0,11	0.499
9	Sarana dan Prasarana	4.01 x 0,11	0.441
Σ NRR TERTIMBANG			4.395

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

g. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah interpretasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

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

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penerima manfaat bantuan Dinas Sosial disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan Indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 40 Nilai Interval, konversi Dan Bobot Kenyataan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Kenyataan Pelayanan
3.77	75.40	B	Setuju
4.08	81.60	B	Setuju
3.92	78.40	B	Setuju
4.18	83.60	B	Setuju
4.04	80.80	B	Setuju
4.14	82.80	B	Setuju
4.27	85.40	A	Sangat Setuju
4.17	83.40	B	Setuju
3.84	76.80	B	Setuju

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

Berdasarkan Tabel diatas, maka kepuasan masyarakat penerima PKH memperoleh nilai hasil konversi (75,40), (81,60), (78,40), (83,60), (80,80), (82,80), (85,40), (83,40), (76,80). Maka nilai bobot (B), (B), (B), (B), (B), (B), (A), (B), (B). Dengan kategori (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Sangat Setuju), (Setuju), (Setuju).

T

abel	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai Bobot	Harapan Pelayanan
4. 41	4.19	83.80	B	Setuju
Nilai	4.43	88.60	A	Sangat Setuju
	4.60	92.00	A	Sangat Setuju
Interv	4.62	92.40	A	Sangat Setuju
	4.55	91.00	A	Sangat Setuju
al,	4.42	88.40	A	Sangat Setuju
	4.59	91.80	A	Sangat Setuju
konv	4.54	90.80	A	Sangat Setuju
	4.01	80.20	B	Setuju

Dan Bobot Harapan

A R - R A N I R Y

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

Berdasarkan Tabel diatas, maka harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial memperoleh nilai hasil konversi (83,80), (88,60), (92,00), (92,40), (89,00), (88,40), (91,80), (90,80), (80,20). Maka nilai bobot (B), (A), (A), (A), (A), (A), (A), (A), (B). Dengan kategori (Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat

Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Sangat Setuju), (Setuju).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH). Berikut hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur:

a. Persyaratan

Persyaratan terdapat pada butir No 1, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan = 377

Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

$= \frac{377}{100} = 3.77$

Nilai IKM unsur Persyaratan = $3.77 \times 20 = 75.40$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Harapan = 419

Nilai rata-rata Per Unsur Harapan = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

$$= \frac{419}{100} = 4.19$$

Nilai IKM unsur Persyaratan = $4.19 \times 20 = 83.80$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Persyaratan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 75.40 dengan kategori “Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 83.80 dengan kategori “Setuju”.

b. Sistem/Prosedur

Sistem/Prosedur terdapat pada butir No 2, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Sistem/Prosedur = 408

Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

$$= \frac{408}{100} = 4.08$$

Nilai IKM unsur Sistem/Prosedur = $4.08 \times 20 = 81.60$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Sistem/Prosedur = 443

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{443}{100} = 4.43\end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur Sistem/Prosedur} = 4.43 \times 20 = 88.60$$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Sistem/Prosedur kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 81.60 dengan kategori “Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 88.60 dengan kategori “Sangat Setuju”.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian Pelayanan terdapat pada butir No 3, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

$$\text{Jumlah Nilai Unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan} = 392$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{392}{100} = 3.92\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan} &= 3.92 \times 20 = \\ &78.40\end{aligned}$$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Harapan = 460

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{460}{100} = 4.60 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan = $4.60 \times 20 = 92.00$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Waktu Penyelesaian Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 78.40 dengan kategori “Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 92.00 dengan kategori “Sangat Setuju”.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif terdapat pada butir No 4, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Biaya/Tarif = 418

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{418}{100} = 4.18\end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur Biaya/Tarif} = 4.18 \times 20 = 83.60$$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

$$\text{Jumlah Nilai Unsur Harapan} = 462$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{462}{100} = 4.62\end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur Biaya/Tarif} = 4.62 \times 20 = 92.40$$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Biaya/Tarif kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 83.60 dengan kategori “Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 92.40 dengan kategori “Sangat Setuju”.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir No 5, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Produk Spesifikasi Jenis pelayanan = 404

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{404}{100} = 4.04 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur Produk spesifikasi Jenis Pelayanan = $4.04 \times 20 = 80.80$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Harapan = 455

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{455}{100} = 4.55 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Biaya/Tarif = $4.55 \times 20 = 91.00$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 80.80 dengan kategori “Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 91.00 dengan kategori “Sangat Setuju”.

f. Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana terdapat pada butir No 6, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana = 414

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{414}{100} = 4.14 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur Produk spesifikasi Jenis Pelayanan = $4.14 \times 20 = 82.80$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Harapan = 442

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{442}{100} = 4.42 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Biaya/Tarif = $4.42 \times 20 = 88.40$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Kompetensi Pelaksana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 82.80 dengan kategori

“Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 88.40 dengan kategori “Sangat Setuju”.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana Pelayanan terdapat pada butir No 7, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan = 427

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{427}{100} = 4.27 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur Produk spesifikasi Jenis Pelayanan = $4.27 \times 20 = 85.40$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Harapan = 459

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{459}{100} = 4.59 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Biaya/Tarif = $4.59 \times 20 = 91.80$

Berdasarkan perhitungan unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan

KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 85.40 dengan kategori “Sangat Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 91.80 dengan kategori “Sangat Setuju”.

h. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan terdapat pada butir No 8, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Penanganan Pengaduan = 417

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{417}{100} = 4.17 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur Produk spesifikasi Jenis Pelayanan = $4.17 \times 20 = 83.40$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Harapan = 454

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{454}{100} = 4.54 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Biaya/Tarif = $4.54 \times 20 = 90.80$

Berdasarkan perhitungan unsur komponen Penanganan Pengaduan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 83.40 dengan kategori “Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 90.80 dengan kategori “Sangat Setuju”.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir No 9, hasil perhitungan kenyataan dan harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

Kenyataan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH).

Jumlah Nilai Unsur Sarana dan Prasarana = 384

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Kenyataan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{384}{100} = 3.84 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur Produk spesifikasi Jenis Pelayanan = $3.84 \times 20 = 76.80$

Harapan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH)

Jumlah Nilai Unsur Harapan = 401

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata Per Unsur Harapan} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{401}{100} = 4.01 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur Biaya/Tarif = $4.01 \times 20 = 80.20$

Berdasarkan perhitungan unsur Sarana dan Prasarana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap Kenyataan pelayanan Dinas Sosial 76.80 dengan kategori “Setuju” sedangkan Harapan pelayanan Dinas Sosial 80.20 dengan kategori “Setuju”.

F. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat yang dikur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa indeks kepuasan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) berdasarkan indikator kenyataan adalah sebagai berikut:

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

$$\text{Nilai konversi IKM} = 4.005 \times 20 = 80.10$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4.27 dengan nilai konversi sebesar 85.40, nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju”, sedangkan Nilai Terendah adalah 3.77 dengan nilai konversi sebesar 75.40 nilai bobot “B” kategori “Setuju”.

Berdasarkan indikator Harapan

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

$$\text{Nilai konversi IKM} = 4.395 \times 20 = 87.89$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4.62 dengan nilai konversi sebesar 92.40, nilai bobot “A” kategori “Sangat Setuju”, sedangkan Nilai Terendah adalah 4.01 dengan nilai konversi sebesar 80.20 nilai bobot “B” kategori “Setuju”.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator Kenyataan dan Harapan.

a. Persyaratan

Persyaratan pelayanan Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3.77 dengan nilai konversi IKM 75.40, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.19 dengan nilai konversi IKM 83.80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap persyaratan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang

diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

b. System/Prosedur

Sistem/Prosedur pelayanan Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.08 dengan nilai konversi IKM 81.60, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.43 dengan nilai konversi IKM 88.60.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap Sistem/Prosedur kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu Penyelesaian Pelayanan Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3.92 dengan nilai konversi IKM 78.40, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.60 dengan nilai konversi IKM 92.00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap Waktu Penyelesaian Pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif Pelayanan Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.18 dengan nilai konversi IKM 83.60, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.62 dengan nilai konversi IKM 92.40.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap Biaya/Tarif Pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian

menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.04 dengan nilai konversi IKM 80.80, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.55 dengan nilai konversi IKM 91.00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana Pelayanan Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.14 dengan nilai konversi IKM 82.80, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.42 dengan nilai konversi IKM 88.40.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap Kompetensi Pelaksana Pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana Pelayanan Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.27 dengan nilai konversi IKM 85.40, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.59 dengan nilai konversi IKM 91.80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap Perilaku Pelaksana Pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

h. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan Pelayanan Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.17 dengan nilai konversi IKM 83.40, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.54 dengan nilai konversi IKM 90.80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap Penanganan Pengaduan Pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani

sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Dinas Sosial pada kenyataan dapat dikatakan belum sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3.84 dengan nilai konversi IKM 76.80, sedangkan pada harapan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4.01 dengan nilai konversi IKM 80.20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap Sarana dan Prasarana kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan Dinas Sosial dalam melayani sesuai harapan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.

G. Analisis Diagram Kartesius

Salah satu cara mengetahui Kepuasan Masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) adalah dengan analisis data menggunakan diagram kartesius. Data hasil penelitian akan diolah dan dimunculkan dalam satu bagan yang dibagi atas empat bagian (Kuadran I, II, III, IV) dibagi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus

pada titik (X, Y). X, merupakan rata-rata dari skor rata-rata kenyataan, sedangkan Y merupakan rata-rata dari skor rata-rata harapan.

Inti dari Diagram Kartesius adalah untuk mengetahui titik atau area mana masyarakat puas dan di area mana masyarakat belum puas atau kecewa setelah dilakukan analisis seputar indikator-indikator indeks kepuasan masyarakat apa saja yang masuk ke dalam kategori (Concentrate Here, Keep up with the good work, Low Priority, dan Possibly Overkill) terhadap Program Keluarga Harapan di Kecamatan Johan Pahlwan. Dalam menginterpretasikan kuadran sebagai berikut:

- **Kuadran I: Concentrate Here (Konsentrasi disini)**

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap sangat penting oleh masyarakat tapi Dinas Sosial belum melaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial sehingga mengecewakan bagi masyarakat penerima manfaat bantuan Dinas Sosial.

- **Kuadran II: Keep up with the good work (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan Dinas Sosial dan unsur yang berada di kuadran ini wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan masyarakat.

- **Kuadran III: Low Priority (Prioritas Rendah)**

Kuadran ini menunjukkan unsur yang biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting oleh masyarakat dan oleh Dinas Sosial tidak perlu memberikan perhatian pada factor-faktor tersebut.

- **Kuadran IV: Possibly Overkill (Terlalu Berlebihan)**

Kuadran ini menunjukkan yang dianggap tidak penting dan tidak diharapkan oleh masyarakat, tetapi dilakukan berlebihan oleh Dinas Sosial.

Pembobotan dari hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing indikator, kemudian dicari rata-rata untuk memperoleh nilai kesesuaian antara tingkat kenyataan dan harapan. Untuk mencari nilai tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

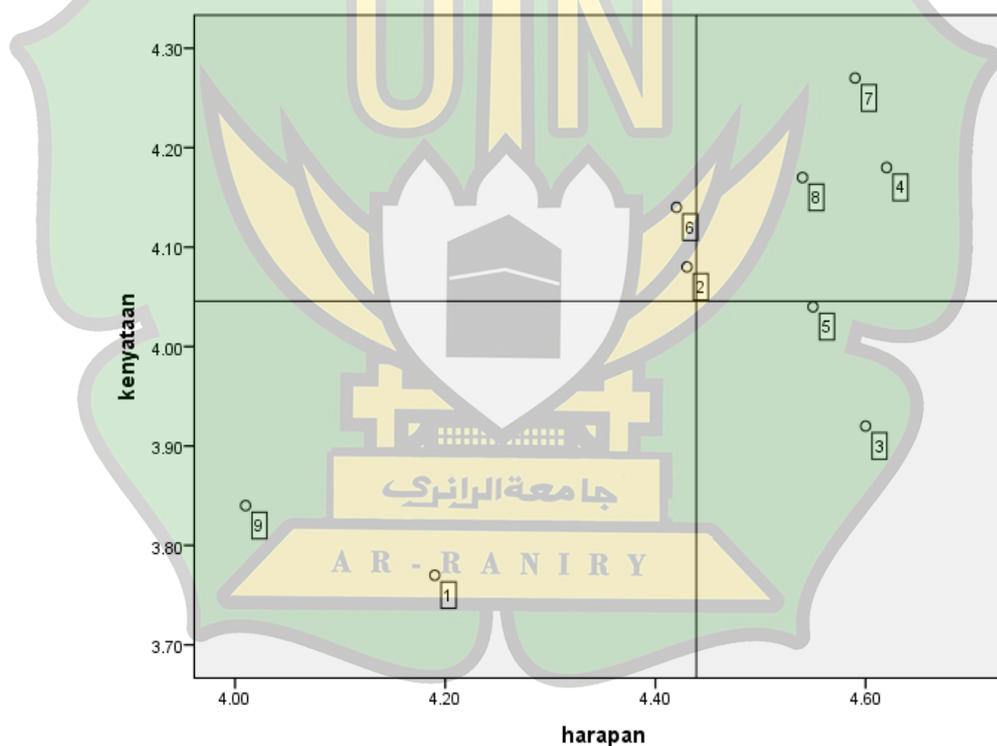
Atribut	Nama Atribut	Rata-rata (Kenyataan)	Rata-rata (Harapan)
1	Persyaratan	3.77	4.19
2	Sistem/Prosedur	4.08	4.43
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.92	4.6
4	Biaya Tarif	4.18	4.62
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.04	4.55
6	Kompetensi Pelaksana	4.14	4.42
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4.27	4.59
8	Penanganan Pengaduan	4.17	4.54
9	Sarana dan Prasarana	3.84	4.01
Rata-rata		4.05	4.44

Tabel 4. 42 Skor Rata-rata Kenyataan dan Harapan

Sumber: data primer yang telah diolah tahun 2022

Dari Tabel diatas memeperlihatkan hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat kenyataan masyarakat dan rata-rata harapan masyarakat penerima Program Keluarga Harapan (PKH) untuk setiap Kuadran. Untuk mempergunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat Kenyataan Masyarakat dan tingkat Harapan Masyarakat penerima Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai garis pemisah antara kuadran seperti pada diagram dibawah ini:

Diagram 4. 26 Diagram kartesius



Berdasarkan Grafik *IPA* pada Diagram diatas, maka factor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan

(PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat dapat dikelompokkan dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

- **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini sangat penting oleh pelayanan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh Dinas Sosial.

Atribut 6: kompetensi pelaksana tidak andal dalam memberikan pelayanan

Atribut 2: Sistem/Prosedur sesuai ketetapan Dinas Sosial

Kesimpulan:

Lembaga/Dinas Sosial memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.

- **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh masyarakat dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

Atribut 4: Semua jenis bantuan yang diberikan dibebaskan Biaya/Tarif

Atribut 7: Perilaku pelaksana pelayanan sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH

Atribut 8: Penanganan Pengaduan direspon positif

Kesimpulan:

Masyarakat sangat puas, lembaga/Dinas Sosial harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

- **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh masyarakat dan pelayanannya kurang memuaskan.

Atribut 1: Persyaratan bagi penerima bantuan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Atribut 9: Sarana dan Prasarana yang tersedia tidak memadai

Kesimpulan:

Walaupun atribut ini oleh masyarakat tidak terlalu penting namun Dinas Sosial harus memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat.

- **Kuadran IV (Berlebihan)**

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh masyarakat tetapi pelayanannya memuaskan (berlebihan)

Atribut 3: Waktu Penyelesaian Pelayanan penerimaan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) cepat

Atribut 5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tidak sesuai harapan masyarakat penerima bantuan.

Kesimpulan:

Masyarakat sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial.

Setelah dilakukan analisa kartesius dari masyarakat yang menjadi sampel (responden) dalam penelitian menunjukkan perbaikan yang harus dijadikan prioritas utama oleh Dinas Sosial seperti terdapat pada Kuadran I yaitu kompetensi pelaksana tidak andal dalam memberikan pelayanan solusinya adalah perlu adanya peningkatan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai yang menangani PKH di Dinas Sosial, kedua Sistem/Prosedur sesuai ketetapan Dinas Sosial solusinya penjelasan singkat tentang prosedur perlu ditingkatkan lagi oleh Dinas Sosial kepada masyarakat penerima PKH agar masyarakat terpenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan. Bila dilihat dari letak kedua titik di Kuadran I sudah mendekati garis batas vertikal artinya dengan sedikit dilakukan perbaikan pada kedua atribut tersebut maka pelayanan pada Dinas Sosial sudah sesuai dengan harapan dari masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

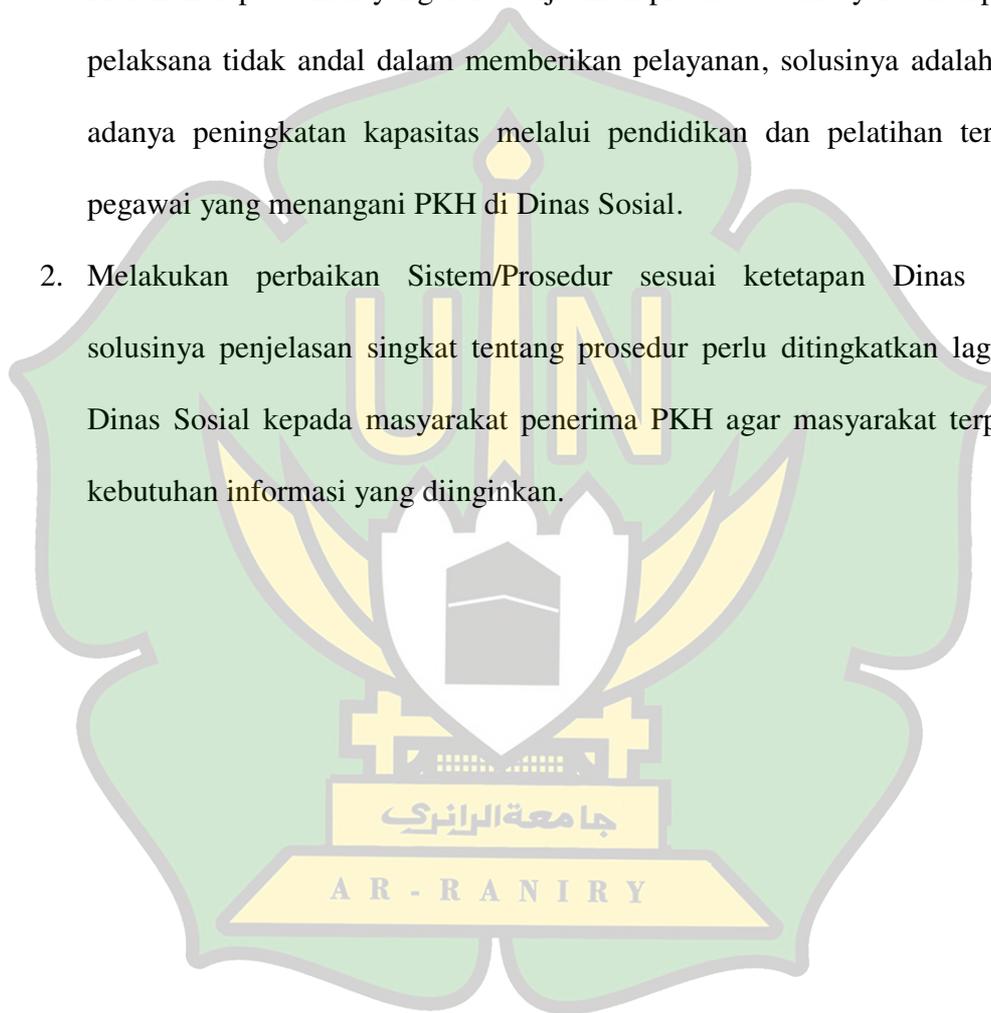
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan indikator Kenyataan Masyarakat Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 80,10, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Perilaku Pelaksana Pelayanan = 4,27 dengan nilai konversi sebesar 85,40 nilai bobot “Sangat Setuju”, sedangkan nilai terendah indikator persyaratan = 3,77 dengan nilai konversi sebesar 75,40 nilai bobot “Setuju”. Berdasarkan indikator Harapan Masyarakat Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,89, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Biaya/Tarif = 4,62 dengan nilai konversi sebesar 92,40 nilai bobot “Sangat Setuju”, sedangkan nilai terendah indikator Sarana dan Prasarana = 4,01 dengan nilai konversi sebesar 80,20 nilai bobot “Setuju”.

B. Saran

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

1. Melakukan perbaikan yang harus dijadikan prioritas utama yaitu kompetensi pelaksana tidak andal dalam memberikan pelayanan, solusinya adalah perlu adanya peningkatan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai yang menangani PKH di Dinas Sosial.
2. Melakukan perbaikan Sistem/Prosedur sesuai ketentuan Dinas Sosial solusinya penjelasan singkat tentang prosedur perlu ditingkatkan lagi oleh Dinas Sosial kepada masyarakat penerima PKH agar masyarakat terpenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Al-Mahali, Imam Jalaluddin., dan Jalaluddin A-suyuthi, Imam. *Terjemahan Tafsir Jalalain Berikut Asbabun Nuzul, Cet IV, Jilid II*. Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1997.
- Dharma, Surya. *Pendekatan, Jenis dan Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Direktur Tenaga Kependidikan dan Ditjen PMPTK, 2009.
- Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012.
- Hafidudin Didin., dan Tanjung, Hendri. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Iqbal, Hasan. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Jubilee, Enterprice. *Customer Realationship Management dengan Blog*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009.
- Kartajaya, Hermawan., dan Syakir Sula, M. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan, 2006.
- Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2010.
- Mustofa Al-Maragi, Ahmad. *Terjemah Tafsir Al-Maragi, terj. Bahrnun Abubakar Dkk, Juz XXII, Cetakan ke II*. Semarang: PT. Karya Toha Putra Semarang, 1992.

Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Jakarta: Duta Media Publishing, 2020.

Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Praseto, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013.

Santoso. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, 2000.

Subarkah Andi, et. al. *Al Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: Sygma Creative Media Crop, 2012.

Sugiono. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Cv. Alfabeta, 2009.

Supardi. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif*, Jakarta Selatan: 2014.

Syaikh Ahmad, Syakir. *Mukhtashar Tafsir Ibnu Katsir, Cet II, Jilid IV*. Jakarta: Darus Sunnah Pers, 2014.

Taniredja, Tukiran., dan Mustafidah, Hidayati. *Penelitian Kuantitatif sebuah pengantar*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Jurnal:

Tejokusumo, Bambang. "Dinamika Masyarakat Sebagai Sumber Belajar ilmu Pengetahuan Sosial, Program Studi Pendidikan Dasar Konsentrasi Pendidikan

Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Negeri Malang”. 2014. Vol III No 1.
hal. 39

Kebijakan:

Kementrian Sosial RI, *Kebijakan Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH)*.

Direktorat Jendral Perlindungan dan Jaminan Sosial, 2016.

Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2021.

Pedoman umum Program Keluarga Harapan (PKH), Direktorat Jaminan Sosial

Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial RI
Tahun 2013.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan
Survei Kepuasan Masyarakat.



Lampiran 1: Surat Keputusan (SK)

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.4023/Un.08/FDK/Kp.00.4/10/2021
Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2021, Tanggal 23 November 2020.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Mahmuddin, M.Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Ika Yusliana
NIM/Jurusan : 180403019/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2021;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 4 Oktober 2021
27 Safar 1443

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan.

A R - R A N I R Y

Fakhri

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

Keterangan:
SK berlaku sampai dengan tanggal: 4 Oktober 2022

Lampiran 2: Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.592/Un.08/FDK-1/PP.00.9/02/2022

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat
2. Camat Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat
3. Geuchik Gampong dalam wilayah Kecamatan Johan Pahlawan
4. Masyarakat penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

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

Nama/NIM : **IKA YUSLIANA / 180403019**

Semester/Jurusan : **VIII / Manajemen Dakwah**

Alamat sekarang : **Lr. Rusli yahya, Drien Rampak, Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat**

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

Banda Aceh, 07 Februari 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



AR-RANIRY

Berlaku sampai : 22 Juli 2022

Drs. Yusri, M.L.I.S.

Lampiran 3: Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Dinas Sosial



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
DINAS SOSIAL
Jalan Abadi No.43 Gampong Rundeng Telp. (0655) 7551706
Email : dinassosial.acehbarat@gmail.com
MEULABOH

Nomor : 460/268.0/2022
Lampiran :-
Perihal : **Izin Penelitian Ilmiah**

Meulaboh, 08 Februari 2022

Kepada Yth :
Dekan Bidang Akademik &
Kelembagaan
di-

Tempat

1. Sehubungan dengan Surat saudara Nomor : B.592/Un.08/FDK-1/PP.009/02/2022 Tanggal 07 Februari 2022 Perihal Penelitian Ilmiah yang di tujukan kepada kami.
2. Untuk maksud tersebut, kami tidak keberatan apabila mahasiswa tersebut melakukan penelitian di Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.*
3. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Aceh Barat


MARWANDI, S.E
Pembina/Tk.I
NIP. 196503171986031006

Tembusan :
1. Bupati Kabupaten Aceh Barat;
2. Pertiinggal

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

Lampiran 4: Surat izin Melakukan Penelitian Dari Kantor Camat



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN**

Jalan Cut Meutia Nomor 16 Meulaboh, Kode Pos 23615
Telepon (0655) 7551872, Faksimil (0655) 7551872

SURAT KETERANGAN

Nomor : 011/

Camat Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : IKA YUSLIANA
NIM : 180403019
Semester /Jurusan : VIII/Manajemen Dakwah
Universitas : UIN Ar Raniry
Alamat : Lr. Rusli Yahya Gampong, Drien Rampak Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat

Benar yang namanya tersebut diatas telah melaksanakan penelitian ilmiah pada gampong - gampong dalam Kecamatan Johan Pahlawan untuk keperluan penulisan Skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat selama 7 (tujuh) hari terhitung mulai tanggal 21 Februari s/d 28 Februari 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Meulaboh, 11 Maret 2022

CAMAT JOHAN PAHLAWAN

AR - RANIRY

YULISMAN YAHYA, SE, M.Si

Pembina

NIP. 19710913 199303 1 002

Lampiran 5: Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Gampong Dalam Kecamatan Johan Pahlawan



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN
GAMPONG GAMPA

Sekretariat/kantor Jln Sisingamangaraja Gampa Kode Pos (23611)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 097/SK.K/GG/ III/2022.

Keuchik Gampong Gampa Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **IKA YUSLIANA**
NIK : 1105016207000003
Tempat/Tanggal Lahir : Meulaboh , 22 Juli 2000.
Nim : 180403019.
Pekerjaan : Mahasiswa UIN - ARANIRY Banda Aceh
Alamat : Lorong Rusli Yahya Gampong Drien Rampa
Kec Johan Pahlawan Kab Aceh barat.

Benar ianya merupakan penduduk Gampong Drien Rampak Kec Johan Pahlawan Kab Aceh Barat. dan benar ianya telah melaksanakan Penelitian Tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat) Penelitian Selama Kurang Lebih 1 (Satu) Hari.

Demikian Surat keterangan ini di buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gampong Gampa , 04 Maret 2022
A/n Keuchik Gampong Gampa
Sekretaris Gampong Gampa

AR - RANIR

ZAINAL ABIDIN



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN
KEUCHIK GAMPONG DRIEN RAMPAK**

Sekretariat: Jl. Manek Roo Lr.Singa No.185 Gampong Drien Rampak Meulaboh

SURAT KETERANGAN

Nomor : 860 / 203 / G. DR /2022

Keuchik Gampong Drien Rampak Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **IKA YUSLIANA**
NIM : 180403019
Jurusan/Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : Universitas Islam Negeri AR-RANIRY

Telah melakukan penelitian di Gampong Drien Rampak Kec.Johan Pahlawan Kab.Aceh Barat, dengan judul “ *Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat*”.

Surat keterangan ini dikeluarkan berdasarkan Surat Ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi Tanggal 21 Februari 2022, Nomor : B.592/UN.08/FDK-1/PP.009/02/2022 Perihal Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data untuk Penelitian/Skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Drien.Rampak, 24 Februari 2022
Bjs.Keuchik Gampong Drien Rampak
Kecamatan Johan Pahlawan

AR - RAN





**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
GAMPONG KAMPUNG BELAKANG
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN**

Jalan Diponegore No.10 website.kampungbelakang.desa.id Meulaboh

Nomor : Ist / 17 / G.KB / II / 2022

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Izin Penelitian Ilmiah**

Meulaboh, 23 Februari 2022

Kepada Yth,

An. Dekan Bidang Akademik & Kelembagaan

Universitas Islam Negeri AR-RANIRY

Fakultas Dakwah Dan Komunikasi

Di-

Tempat

Dengan Hormat :

1. Sehubungan dengan adanya Surat dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri AR-RANIRY dengan No : **B.592/Un.08/FDK-1/PP.00.9/02/2022** Tentang Permintaan Permohonan Pemberian izin Wawancara Penelitian dan Pengambilan Data Untuk Skripsi Dengan Judul **Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat**. Yang Insya Allah Akan diadakan di Gampong Kampung Belakang, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat.P
2. Untuk maksud tersebut diatas, Dalam memperlancar Kegiatan Penelitian Ilmiah maka dengan ini Kami memberikan Izin kepada **Ika Yuslina/180403019 Jurusan Dakwah Semester VIII**, mengadakan **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**. Kegiatan ini diadakan di Gampong Kampung Belakang Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.
3. Demikianlah Surat ini Kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya. Atas kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu Kami Ucapkan terimakasih.

Pj. Keuchik
Gampong Kampung Belakang 20/



MUKHTARI

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
GAMPONG KUTA PADANG
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN
Sekretariat : Jalan Syiah Kuala Nomor : 02. Meulaboh

SURAT KETERANGAN

Nomor : 362 / *SK* /G.KP /2022

Keuchik Gampong Kuta Padang Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh,
menerangkan bahwa :

Nama : **IKA YUSLIANA**
N I M : 180403019
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Alamat : Lr. Rusli yahya Gp. Drien Rampak Kec. Johan Pahlawan
Judul Penelitian : Analisis kepuasan masyarakat penerima manfaat bantuan
Dinas Sosial terhadap program Keluarga Harapan (PKH)
Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat

Adalah benar mahasiswa yang telah mengumpulkan data primer penelitian di Gampong Kuta Padang terkait dengan judul peneltian yang telah tersebut diatas untuk keperluan tugas akhir penelitian guna menyelesaikan penyusunan skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Meulaboh, 22 Februari 2022

Pj. KEUCHIK GAMPOG KUTA PADANG



AR - RANIRY SYAFRIZAL



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN
GAMPONG LEUHAN**

Sekretariat Jalan Putro Ijoe Simpang Gapura No.02 Email: gampongleuhan@gmail.com

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 470/ 142 / G.LH / 2022

1. Keuchik Gampong Leuhan, Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat, menerangkan bahwa berdasarkan surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Dakwah dan Komunikasi Nomor : B.592/Un.08/FDK-1/PP.00.9/02/2022 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa untuk Keperluan Tugas Akhir (TGA) atas nama :

Nama : IKA YUSLIANA
NIM : 180403019
Bidang : VIII / Manajemen Dakwah
Kegiatan : Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

2. Surat izin ini dikeluarkan, selama tidak melanggar ketentuan yang berlaku.
3. Demikian, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Gampong Leuhan, 22 Februari 2022
Keuchik Gampong Leuhan

SOFIYAN RASYID

AR-RANIRY



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN
GAMpong PADANG SEURAHET**

Jln. Meulaboh – Tutut Komplek Perumahan Caritas BB II Kec. Johan Pahlawan Kode Pos 23615

SURAT KETERANGAN

Nomor : 147/183/G.PS/2022

Keuchik Gampong Padang Seurahet Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat,
dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : IKA YUSLIANA
NIM : 180403019
Jurusan/Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Universitas : Universitas Islam Negeri AR-RANIRY

Telah melakukan penelitian di Gampong Padang Seurahet Kec. Johan Pahlawan Kab. Aceh Barat, dengan judul “ *Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat*”.

Surat keterangan ini di keluarkan berdasarkan Surat Ketua Jurusan Dakwah Dan Komunikasi Tanggal 21 february 2022, nomor B.592/UN.08/FDK-1/PP.009/02/2022 Perihal Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data untuk Penelitian/Skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya

Padang Seurahet, 04 Maret 2022

Pjs. Keuchik Gampong Padang Seurahet

AR - RA





PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN
GAMPONG SUAK RAYA

Jalan Balai Desa Suak Raya – Meulaboh, Email : suakraya.jp@yahoo.com

Suak Raya , 23 Februari 2022

Nomor : 460 / 172 /G.SR/2022
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth:

UIN AR-RANIRY

di-

Tempat

Sehubungan dengan surat Nomor B.529/Un.08/FDK-1/PP.00.9/02/2022 tanggal 07 Februari 2022 perihal izin penelitian data yang diperlukan dalam penulisan skripsi, dengan ini menerangkan bahwa :

NAMA : IKA YUSLIANA
NIM : 180403019
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pendidikan : UIN Ar-Raniry

Benar yang namanya tersebut di atas telah melakukan penelitian data pada Gampong Suak Raya pada tanggal 23 Februari s/d 02 Maret 2022 untuk keperluan penulisan skripsi yang berjudul *Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat.*

Demikian surat keterangan ini kami keluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

A R - R A N I R Y

W Pjs. Keuchik Gampong Suak Raya



SAID HERMANSYAH

Lampiran 6: Surat Telah Melakukan Penelitian Dari Dinas Sosial



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
DINAS SOSIAL
Jalan Abadi Gampong Rundeng No 43 Telp. (0655) 7551706
Email: dinsos.acehbarat@gmail.com
MEULABOH

Meulaboh, 02 Maret 2022

Nomor : 460/427 /II/ 2022
Lampiran : -
Perihal : **Surat Balasan Penelitian Mahasiswa
an. Ika Yusliana**

Yth,
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry**
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan surat dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor : B.592/Un.08/FDK-1/PP.00.9/02/2022 Tanggal 07 Februari 2022 Perihal : Penelitian Ilmiah atas nama Mahasiswa sebagai berikut :
Nama : Ika Yusliana
NIM : 180403019
Jurusan : Manajemen Dakwah
Dosen Pembimbing I : Dr. Mahmuddin, M.Si
Dosen Pembimbing II : Fakhruddin, S.E.,MM

Dengan ini menyatakan bahwasannya Mahasiswa yang tersebut namanya diatas telah selesai melakukan Penelitian dan Pengumpulan Data untuk Penyusunan Karya Ilmiah Skripsi pada Bidang Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Barat.

Demikian surat ini kami keluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Aceh Barat

MARWANDI, S.E.
Pembina Tk.I
NIP. 19650317 198603 1 006

Tembusan :
1. Bupati Kabupaten Aceh Barat;
2. Peringgal

Lampiran 7: Surat Telah Melakukan Penelitian Dari Kantor Camat



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT
KECAMATAN JOHAN PAHLAWAN**

Jalan Cut Meutia Nomor 16 Meulaboh, Kode Pos 23615
Telepon (0655) 7551872, Faksimil (0655) 7551872

SURAT KETERANGAN

Nomor : 011/

Camat Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : IKA YUSLIANA
NIM : 180403019
Semester /Jurusan : VIII/Manajemen Dakwah
Universitas : UIN Ar Raniry
Alamat : Lr. Rusli Yahya Gampong ,Drien Rampak Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat

Benar yang namanya tersebut diatas telah melaksanakan penelitian ilmiah pada gampong - gampong dalam Kecamatan Johan Pahlawan untuk keperluan penulisan Skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat selama 7 (tujuh) hari terhitung mulai tanggal 21 Februari s/d 28 Februari 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Meulaboh, 11 Maret 2022

CAMAT JOHAN PAHLAWAN

AR - RANI

YULISMAN YAHYA, SE, M.Si

Pembina

NIP. 19710913 199303 1 002

Lampiran 8: Angket

Kepada Yth, Bapak/Ibu/sdr/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ika Yusliana

Nim : 180403019

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai **“Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial Terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat”**

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

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Aceh Barat, 22 Januari
2022

Peneliti,

Ika Yusliana

Daftar Pertanyaan

Petunjuk pengisian:

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

Keterangan jawaban:

1. STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti 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 Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan lebih banyak tidak benar.

3. KS (Kurang Setuju)

Berarti Saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan berpihak atau sulit menyatakan setuju.

4. S (Setuju)

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

5. SS (Sangat Setuju)

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

Peneliti

Ika Yusliana

Nim: 180403019

Identitas Responden

1. Nama Responden:

2. Jenis Kelamin :

1. Laki-laki
 2. Perempuan

3. Usia:

1. 20 - 26
 2. 27 - 33
 3. 34 - 40
 4. 41 - 46
 5. 47 - 53
 6. \geq 54

4. Status Perkawinan:

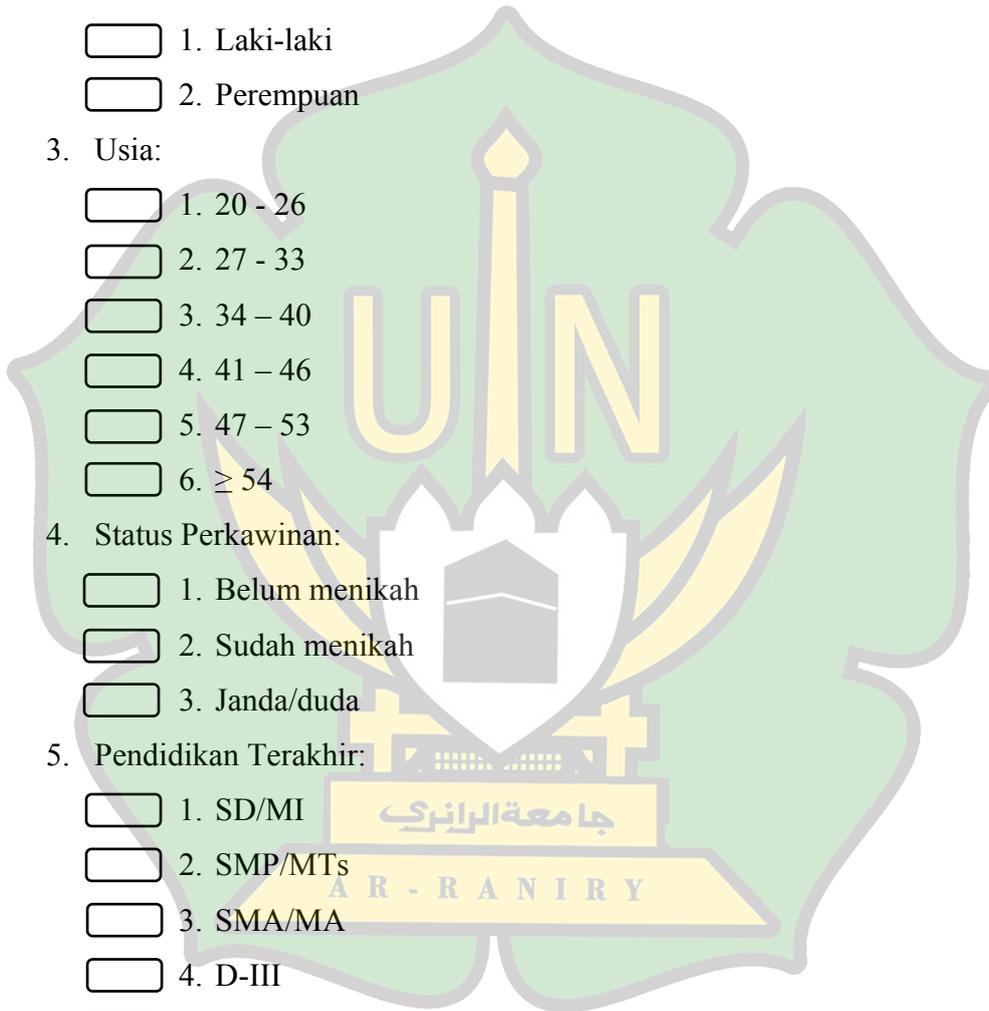
1. Belum menikah
 2. Sudah menikah
 3. Janda/duda

5. Pendidikan Terakhir:

1. SD/MI
 2. SMP/MTs
 3. SMA/MA
 4. D-III
 5. S1

6. Pekerjaan Sekarang:

1. Petani
 2. Peternak
 3. Ibu Rumah Tangga (IRT)
 4. Tukang kebun
 5. Buruh



6. Serabutan

7. Pendapatan perbulan:

1. Kurangdari Rp.499.999,-

2. Rp.500.000,- s/d Rp.749.999,-

3. Rp.750.000,- s/d Rp.1.000.000,-

8. Jangka waktu penyaluran bantuan dari Dinas Sosial:

1. 1 Bulan sekali

2. 3 Bulan sekali

3. 6 Bulan sekali

4. 1 Tahun sekali



Jawaban Responden

No	KENYATAAN					PERNYATAAN	HARAPAN				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1	1	2	3	4	5	Persyaratan bagi penerima bantuan terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)	1	2	3	4	5
2	1	2	3	4	5	Sistem/Prosedur sesuai ketetapan Dinas Sosial	1	2	3	4	5
3	1	2	3	4	5	Waktu Penyelesaian pelayanan penerimaan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) cepat	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5	Semua jenis bantuan yang diberikan dibebaskan Biaya/Tarif	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai harapan masyarakat penerima bantuan	1	2	3	4	5
6	1	2	3	4	5	Kompetensi pelaksana tidak andal dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
7	1	2	3	4	5	Perilaku pelaksana pelayanan sopan dalam melayani masyarakat penerima bantuan PKH	1	2	3	4	5
8	1	2	3	4	5	Penanganan pengaduan direspon positif.	1	2	3	4	5
9	1	2	3	4	5	Sarana dan Prasarana yang tersedia tidak memadai	1	2	3	4	5

Lampiran 9: Tabulasi Data

No	Nama Responden	JK	U	SP	PT	PS	PP	JWP	1		2		3		4		5		6		7		8		9			
									K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H	K	H
1	Risda Hafni	2	3	2	3	6	3	2	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	1	4	5	5	1	1	1	1
2	Murliana	2	4	2	3	3	2	2	1	2	4	2	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5	2	5	2	4	2	
3	Muliani	2	3	2	3	6	1	2	1	1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	
4	Danah	2	3	2	1	6	2	2	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	1	1	5	1	5	5	
5	Rizwan	2	6	2	1	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	
6	Meli	2	4	2	1	6	3	2	4	5	4	5	4	5	5	4	1	2	4	1	4	1	5	4	5	4	5	
7	Mimah	2	4	2	2	6	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	1	2	1	2	5	4	5	4	1	
8	Risma Deni	2	4	2	2	6	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	1	4	1	4	1	4	5	2	5	2	1	
9	Elvi Yulia	2	4	2	2	3	3	2	4	5	5	5	4	5	4	1	3	4	1	3	1	5	5	5	5	4	5	
10	Nurdin P	1	6	2	1	6	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	
11	Rosmawati	2	5	2	1	1	2	2	1	4	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	1	4	1	
12	Sawiyah	2	4	3	1	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	
13	Leila	2	4	2	1	1	3	2	3	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	
14	Nurmawati	2	3	2	1	4	3	2	3	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	
15	Abidah	2	6	2	1	1	3	2	3	2	5	2	5	2	4	2	5	4	5	4	5	2	4	4	2	5	2	
16	Aisyah	2	6	2	1	6	2	2	2	1	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	
17	Lilis Suriayani	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	2	4	
18	Fitri Yandasari	2	3	2	2	3	3	2	2	1	4	1	4	1	4	1	4	5	4	5	4	4	1	4	1	4	1	

63	Ade Darma	2	3	2	2	2	6	3	2	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
64	Aidahnur	2	3	3	1	6	1	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
65	Nurhayati	2	3	2	2	6	6	2	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	
66	Restifa	2	6	2	2	6	6	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	
67	Mirdayati	2	6	3	3	6	6	1	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	
68	Sri Maidar	2	5	3	3	6	6	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
69	Rosita	2	4	2	2	3	3	3	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
70	Jaunah	2	5	2	3	3	3	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
71	Emas Susanti	2	4	3	4	6	6	1	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
72	Asnawiyah	2	4	2	2	6	6	2	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
73	Dewi Ernawati	2	5	2	2	3	3	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
74	Maimunah	2	4	2	3	6	6	1	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
75	Hanisah	2	3	2	1	6	6	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
76	Mismah	2	5	3	2	6	6	2	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5	2	5	2	1	4	5	4	5	4	5	4	5
77	Nurlaila	2	4	2	2	6	6	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	Mardiah	2	6	3	3	6	6	2	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
79	Armaini	2	5	2	3	6	6	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	Desminarti	2	5	2	3	6	6	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
81	Ida Yati	2	4	2	3	6	6	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
82	Sakti Chamsiah	2	5	2	3	3	3	1	2	5	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4	1	5	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5

Lampiran 10: Karakteristik Responden

Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	1	1.0	1.0	1.0
Perempuan	99	99.0	99.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20 – 26	3	3.0	3.0	3.0
27 – 33	6	6.0	6.0	9.0
34 – 40	37	37.0	37.0	46.0
41 – 46	34	34.0	34.0	80.0
47 – 53	13	13.0	13.0	93.0
> 54	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum Menikah	1	1.0	1.0	1.0
Sudah Menikah	87	87.0	87.0	88.0
Janda/duda	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SDMI/	39	39.0	39.0	39.0
SMP/MTs	32	32.0	32.0	71.0
SMA/MA	27	27.0	27.0	98.0
D-III	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Petani	13	13.0	13.0	13.0
Peternak	2	2.0	2.0	15.0
Ibu Rumah Tangga	37	37.0	37.0	52.0
Tukang Kebun	1	1.0	1.0	53.0
Buruh	2	2.0	2.0	55.0
Serabutan	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurangdari Rp.499.999,-	29	29.0	29.0	29.0
Rp.500.000,- s/d Rp.749.999,-	35	35.0	35.0	64.0
Rp.750.000,- s/d Rp.1.000.000	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Penyaluran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3 Bulan Sekali	100	100.0	100.0	100.0

K7	Pearson Correlation	.344**	.716**	.457**	.681**	.135	.202*	1	.746**	.139	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.181	.044		.000	.169	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K8	Pearson Correlation	.247*	.582**	.434**	.717**	.030	.183	.746**	1	.072	.686**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.000	.767	.069	.000		.474	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K9	Pearson Correlation	.096	.035	-.073	.012	.494**	.481**	.139	.072	1	.521**
	Sig. (2-tailed)	.340	.727	.472	.902	.000	.000	.169	.474		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kenyataan	Pearson Correlation	.442**	.722**	.450**	.683**	.508**	.572**	.765**	.686**	.521**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 12: Tabel Korrelations Harapan

		Correlations											Harapan
		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	Harapan		
H1	Pearson Correlation	1	.562**	.543**	.553**	.083	.090	.525**	.553**	.566**	.716**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.411	.375	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H2	Pearson Correlation	.562**	1	.893**	.916**	.128	.077	.884**	.806**	.461**	.856**		
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.205	.447	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H3	Pearson Correlation	.543**	.893**	1	.936**	.214*	.100	.921**	.799**	.465**	.875**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.033	.324	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H4	Pearson Correlation	.553**	.916**	.936**	1	.197*	.138	.962**	.846**	.476**	.900**		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.050	.171	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H5	Pearson Correlation	.083	.128	.214*	.197*	1	.666**	.182	.159	.077	.407**		
	Sig. (2-tailed)	.411	.205	.033	.050		.000	.070	.113	.446	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
H6	Pearson Correlation	.090	.077	.100	.138	.666**	1	.157	.308**	-.025	.385**		
	Sig. (2-tailed)	.375	.447	.324	.171	.000		.119	.002	.807	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

H7	Pearson Correlation	.525**	.884**	.921**	.962**	.182	.157	1	.849**	.425**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.070	.119		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H8	Pearson Correlation	.553**	.806**	.799**	.846**	.159	.308**	.849**	1	.472**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.113	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H9	Pearson Correlation	.566**	.461**	.465**	.476**	.077	-.025	.425**	.472**	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.446	.807	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Harapan	Pearson Correlation	.716**	.856**	.875**	.900**	.407**	.385**	.879**	.876**	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

R TABEL

Degree of Freedom (df=N-2)	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0.025	0.05	0.075	0.08	0.1
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0.05	0.1	0.15	0.16	0.2
1	0.99923	0.99692	0.99307	0.99211	0.98769
2	0.97500	0.95000	0.92500	0.92000	0.90000
3	0.92372	0.87834	0.83994	0.83277	0.80538
4	0.86796	0.81140	0.76718	0.75919	0.72930
5	0.81659	0.75449	0.70809	0.69987	0.66944
6	0.77133	0.70673	0.65985	0.65164	0.62149
7	0.73184	0.66638	0.61982	0.61174	0.58221
8	0.69730	0.63190	0.58606	0.57815	0.54936
9	0.66691	0.60207	0.55713	0.54942	0.52140
10	0.63997	0.57598	0.53202	0.52450	0.49726
11	0.61594	0.55294	0.50998	0.50265	0.47616
12	0.59433	0.53241	0.49043	0.48329	0.45750
13	0.57479	0.51398	0.47295	0.46598	0.44086
14	0.55702	0.49731	0.45719	0.45039	0.42590
15	0.54077	0.48215	0.44290	0.43626	0.41236
16	0.52585	0.46828	0.42986	0.42337	0.40003
17	0.51207	0.45553	0.41791	0.41155	0.38873
18	0.49931	0.44376	0.40689	0.40067	0.37834
19	0.48745	0.43286	0.39670	0.39060	0.36874
20	0.47639	0.42271	0.38723	0.38126	0.35983
21	0.46604	0.41325	0.37841	0.37255	0.35153
22	0.45634	0.40439	0.37016	0.36441	0.34378
23	0.44721	0.39607	0.36243	0.35677	0.33652
24	0.43860	0.38824	0.35516	0.34960	0.32970
25	0.43047	0.38086	0.34831	0.34285	0.32328
26	0.42278	0.37389	0.34184	0.33646	0.31722
27	0.41547	0.36728	0.33572	0.33043	0.31149
28	0.40854	0.36101	0.32991	0.32470	0.30606
29	0.40194	0.35505	0.32440	0.31926	0.30090
30	0.39564	0.34937	0.31915	0.31409	0.29599
31	0.38964	0.34396	0.31415	0.30916	0.29132

32	0.38389	0.33879	0.30938	0.30445	0.28686
33	0.37840	0.33384	0.30482	0.29996	0.28259
34	0.37313	0.32911	0.30045	0.29565	0.27852
35	0.36807	0.32457	0.29626	0.29153	0.27461
36	0.36322	0.32022	0.29225	0.28757	0.27086
37	0.35855	0.31603	0.28839	0.28377	0.26727
38	0.35406	0.31201	0.28469	0.28012	0.26381
39	0.34973	0.30813	0.28112	0.27660	0.26048
40	0.34555	0.30440	0.27768	0.27322	0.25728
41	0.34152	0.30079	0.27437	0.26995	0.25419
42	0.33763	0.29732	0.27117	0.26680	0.25121
43	0.33387	0.29396	0.26808	0.26376	0.24833
44	0.33023	0.29071	0.26509	0.26081	0.24555
45	0.32671	0.28756	0.26220	0.25797	0.24286
46	0.32330	0.28452	0.25941	0.25521	0.24026
47	0.31999	0.28157	0.25670	0.25255	0.23773
48	0.31678	0.27871	0.25407	0.24996	0.23529
49	0.31367	0.27594	0.25153	0.24745	0.23292
50	0.31064	0.27324	0.24905	0.24502	0.23062
51	0.30771	0.27063	0.24665	0.24265	0.22839
52	0.30485	0.26809	0.24432	0.24036	0.22622
53	0.30207	0.26561	0.24205	0.23812	0.22411
54	0.29937	0.26321	0.23985	0.23595	0.22206
55	0.29673	0.26087	0.23770	0.23384	0.22006
56	0.29417	0.25859	0.23561	0.23178	0.21812
57	0.29167	0.25637	0.23358	0.22978	0.21623
58	0.28923	0.25420	0.23159	0.22782	0.21438
59	0.28686	0.25209	0.22966	0.22592	0.21258
60	0.28454	0.25003	0.22777	0.22406	0.21083
61	0.28227	0.24803	0.22593	0.22225	0.20912
62	0.28006	0.24606	0.22413	0.22048	0.20745
63	0.27790	0.24415	0.22238	0.21875	0.20582
64	0.27579	0.24228	0.22067	0.21706	0.20423
65	0.27373	0.24045	0.21899	0.21542	0.20267
66	0.27171	0.23866	0.21735	0.21380	0.20115
67	0.26974	0.23691	0.21575	0.21223	0.19967
68	0.26781	0.23520	0.21419	0.21068	0.19821
69	0.26592	0.23352	0.21265	0.20918	0.19679
70	0.26407	0.23188	0.21115	0.20770	0.19539
71	0.26225	0.23028	0.20968	0.20625	0.19403
72	0.26048	0.22871	0.20824	0.20484	0.19269

73	0.25874	0.22716	0.20683	0.20345	0.19139
74	0.25703	0.22565	0.20545	0.20209	0.19010
75	0.25536	0.22417	0.20410	0.20076	0.18885
76	0.25372	0.22272	0.20277	0.19945	0.18761
77	0.25211	0.22130	0.20147	0.19817	0.18641
78	0.25053	0.21990	0.20019	0.19691	0.18522
79	0.24898	0.21853	0.19894	0.19568	0.18406
80	0.24746	0.21718	0.19771	0.19447	0.18292
81	0.24596	0.21586	0.19650	0.19328	0.18180
82	0.24450	0.21457	0.19532	0.19211	0.18070
83	0.24305	0.21329	0.19415	0.19096	0.17961
84	0.24164	0.21204	0.19301	0.18984	0.17855
85	0.24025	0.21081	0.19188	0.18873	0.17751
86	0.23888	0.20960	0.19078	0.18765	0.17649
87	0.23753	0.20841	0.18969	0.18658	0.17548
88	0.23621	0.20725	0.18863	0.18553	0.17449
89	0.23491	0.20610	0.18758	0.18449	0.17352
90	0.23363	0.20497	0.18654	0.18348	0.17256
91	0.23237	0.20386	0.18553	0.18248	0.17162
92	0.23114	0.20276	0.18453	0.18149	0.17069
93	0.22992	0.20169	0.18355	0.18053	0.16978
94	0.22872	0.20063	0.18258	0.17958	0.16888
95	0.22754	0.19958	0.18163	0.17864	0.16800
96	0.22637	0.19856	0.18069	0.17772	0.16713
97	0.22523	0.19755	0.17977	0.17681	0.16627
98	0.22410	0.19655	0.17886	0.17591	0.16543
99	0.22299	0.19557	0.17796	0.17503	0.16460
100	0.22189	0.19460	0.17708	0.17416	0.16378

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Lampiran 12: Dokumentasi Pada Saat Penelitian



Observasi di Dinas Sosial



Pengambilan Data yang dibutuhkan di Dinas Sosial



Foto Bersama Responden Saat Pengisian Angket



Foto Bersama Responden Saat Pengisian Angket



Foto Bersama Responden Saat Pengisian Angket



Foto Bersama Responden Saat Pengisian Angket



Foto Bersama Responden Saat Pengisian Angket



Foto Bersama Responden Saat Pengisian Angket



Foto Bersama Responden Saat Pengisian Angket



Foto Bersama Responden Saat Pengisian Angket

Daftar Riwayat Hidup

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap L : Ika Yusliana
2. Tempat/ Tgl. Lahir : Meulaboh, 22 Juli 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Nim : 180403019
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat
 - a) Desa : Drien Rampak
 - b) Kecamatan : Johan Pahlawan
 - c) Kabupaten : Aceh Barat
 - d) Provinsi : Aceh
8. Telp/ Hp : 085361766155
9. E-Mail : ikayusliana@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

10. SD/MI : MIN Drien Rampak
11. SMP/MTS : MTsS Harapan Bangsa
12. SMA/MAN/SMK : MAN 1 Aceh Barat
13. Perguruan Tinggi : UIN Ar- Raniry Banda Aceh
 - a. Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
 - b. Jurusan : Manajemen Dakwah

C. Data Orang Tua

14. Nama Ayah : Buyung Basri
15. Nama Ibu : Suriani
16. Pekerjaan
 - c. Ayah : Tukang Batu
 - d. Ibu : Ibu Rumah Tangga
17. Alamat : Lt. Rusli Yahya, Drien Rampak

