



JURNAL ILMIAH EKBANK

AKADEMI KEUANGAN DAN PERBANKAN GMIST
TAHUNA

Volume 5, No. 2 Desember 2022. E-ISSN: 2621-7554

<https://www.jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/index>

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN PANGAN NON TUNAI PADA MASA PANDEMI COVID-19: STUDI KASUS KELURAHAN SAWANG BENDAR

Angelique Maanema, Esterlita Musi, Oralia Apitalau

¹²³Akademi Keuangan dan Perbankan GMIST Tahuna

ABSTRAK

Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) menimbulkan tekanan ekonomi yang berat, khususnya bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan kelompok yang kehilangan atau mengalami penurunan sumber penghasilan. Pemerintah merespons kondisi tersebut melalui berbagai program perlindungan sosial, salah satunya Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat penerima BPNT di Kelurahan Sawang Bendar, Kecamatan Tahuna, Kabupaten Kepulauan Sangihe, pada masa pandemi Covid-19. Penelitian menggunakan desain deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi terhadap sepuluh informan penerima BPNT yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling jenis convenience sampling. Analisis dilakukan melalui tahap pemeriksaan, klasifikasi, verifikasi, analisis, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nominal bantuan yang diterima informan berada pada kisaran Rp300.000 sampai Rp600.000, dengan rata-rata Rp510.000. Delapan informan menyatakan bantuan dapat membantu memenuhi kebutuhan, delapan informan menilai manfaat bantuan besar bagi keluarganya, sembilan informan menerima bantuan secara berkala, dan seluruh informan menyatakan prosedur penerimaan tergolong mudah karena terutama memerlukan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga. Berdasarkan tabel kategorisasi dalam dokumen penelitian, tujuh informan merasa sangat puas, dua informan merasa puas, dan satu informan merasa cukup puas. Skor kepuasan yang disampaikan dalam narasi wawancara berkisar antara 7 sampai 10, dengan rata-rata 8,9. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepuasan penerima tidak hanya berkaitan dengan besarnya nominal bantuan, tetapi juga dengan kemudahan prosedur, konsistensi penyaluran, kesesuaian bantuan, serta manfaat yang dirasakan. Meskipun demikian, jumlah informan yang terbatas, teknik pemilihan sampel, dan satu ketidakkonsistenan antara skor individual dan tabel kategorisasi membatasi generalisasi hasil. Penelitian merekomendasikan perbaikan validasi data, keteraturan penyaluran, transparansi informasi, serta mekanisme pengaduan yang mudah diakses.

Kata kunci: kepuasan masyarakat, BPNT, bantuan sosial, pelayanan publik, pandemi Covid-19.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 merupakan peristiwa kesehatan masyarakat yang sekaligus berkembang menjadi krisis sosial dan ekonomi. Sejak Indonesia dinyatakan terdampak Covid-19 pada Maret 2020, berbagai kegiatan ekonomi dan sosial mengalami pembatasan. Kebijakan pembatasan mobilitas masyarakat diperlukan untuk mengurangi penularan, tetapi pada saat yang sama turut memengaruhi kegiatan usaha, kesempatan kerja, pendapatan rumah tangga, dan kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sektor pariwisata, perdagangan, industri, pertanian, pendidikan, transportasi, dan jasa mengalami tekanan dengan tingkat yang berbeda-beda. Masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah menjadi kelompok yang sangat rentan karena sebagian besar memiliki tabungan terbatas, bekerja di sektor informal, atau bergantung pada penghasilan harian.

Pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat sejak Januari 2021 memperkuat perubahan pola aktivitas ekonomi. Tempat wisata, ruang usaha, dan berbagai kegiatan yang mengandalkan pertemuan langsung harus mengurangi operasional atau ditutup sementara. Dalam keadaan tersebut, sebagian masyarakat mengalami penurunan pendapatan, kerugian usaha, bahkan kehilangan pekerjaan. Dampak itu tidak hanya terlihat pada kemampuan membeli barang nonpokok, tetapi juga pada pemenuhan pangan, biaya pendidikan, kesehatan, transportasi, dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Oleh sebab itu, kebijakan perlindungan sosial menjadi instrumen penting agar guncangan ekonomi tidak secara langsung mendorong keluarga rentan ke kondisi yang lebih buruk.

Salah satu bentuk perlindungan sosial yang diterima masyarakat adalah Bantuan Pangan Non Tunai atau BPNT. Secara umum, program ini diarahkan untuk membantu pemenuhan kebutuhan pangan keluarga penerima manfaat. Dalam konteks penelitian di Kelurahan Sawang Bendar, bantuan sebelumnya disalurkan dalam bentuk bahan pangan atau sembako. Berdasarkan informasi dalam dokumen penelitian, mekanisme tersebut kemudian berubah menjadi penyaluran dalam bentuk uang tunai dan mulai berlaku pada 18 Februari 2022. Perubahan bentuk penyaluran ini perlu dinilai dari sudut pandang penerima karena keberhasilan sebuah program sosial tidak cukup diukur hanya dari tersalurkannya bantuan. Program juga perlu dinilai berdasarkan kemudahan prosedur, kesesuaian nominal, keteraturan waktu, manfaat yang dirasakan, keadilan pelayanan, dan kepuasan penerima.

Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki peran dalam penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat yang memenuhi kriteria. Pada tingkat kelurahan, aparatur Kelurahan Sawang Bendar menjadi pihak yang berhubungan langsung dengan penerima. Kedekatan pelayanan di tingkat kelurahan menyebabkan kualitas komunikasi, ketepatan informasi, sikap petugas, dan kesederhanaan persyaratan sangat menentukan pengalaman masyarakat. Ketika proses pelayanan mudah, transparan, tepat waktu, dan tidak diskriminatif, masyarakat cenderung merasa terbantu serta memiliki kepercayaan yang lebih tinggi kepada pemerintah. Sebaliknya, ketidakjelasan jadwal, persyaratan yang berubah, atau ketidaksesuaian data dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun bantuan akhirnya diterima.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian antara harapan penerima dan pengalaman pelayanan yang benar-benar diperoleh. Penerima dapat merasa sangat puas ketika pelayanan melampaui atau setidaknya sangat sesuai dengan harapannya. Mereka dapat merasa puas jika kebutuhan utama terpenuhi, meskipun masih terdapat kekurangan. Mereka juga dapat merasa cukup puas atau tidak puas apabila nominal bantuan, proses, atau manfaat yang diterima belum sesuai dengan kebutuhan. Karena itu, kepuasan tidak berdiri sendiri. Penilaian masyarakat terbentuk melalui interaksi berbagai unsur, antara lain kemudahan prosedur, persyaratan administratif, kecepatan layanan, sikap petugas, kepastian jadwal, keamanan, kenyamanan, dan hasil pelayanan.

Penelitian terhadap penerima BPNT di Kelurahan Sawang Bendar menjadi penting karena memberikan gambaran langsung mengenai pengalaman masyarakat pada masa pandemi. Data dari penerima membantu pemerintah memahami apakah bantuan benar-benar bermanfaat, apakah mekanisme penyalurannya mudah, dan bagian mana yang masih perlu diperbaiki. Penilaian masyarakat juga dapat menjadi dasar evaluasi pelayanan publik agar bantuan sosial tidak hanya tepat secara administratif, tetapi juga responsif terhadap kondisi nyata keluarga penerima.

Dokumen penelitian yang menjadi dasar artikel ini memuat wawancara dengan sepuluh penerima BPNT. Informan memiliki usia, jenis kelamin, pekerjaan, nominal bantuan, pengalaman penerimaan, dan tingkat kepuasan yang beragam. Walaupun jumlah informan terbatas, informasi tersebut memberikan potret awal tentang respons masyarakat terhadap pelayanan BPNT di Kelurahan Sawang Bendar. Artikel ini mengolah kembali temuan tersebut secara lebih sistematis tanpa mengubah data pokok yang terdapat dalam lampiran.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah: bagaimana tingkat kepuasan masyarakat penerima Bantuan Pangan Non Tunai pada masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Sawang Bendar, Kecamatan Tahuna, Kabupaten Kepulauan Sangihe?

Untuk memperjelas rumusan utama, analisis diarahkan pada beberapa pertanyaan pendukung. Pertama, bagaimana karakteristik informan penerima BPNT? Kedua, bagaimana penilaian penerima terhadap nominal dan manfaat bantuan? Ketiga, bagaimana penilaian mereka terhadap kemudahan prosedur dan keteraturan penyaluran? Keempat, bagaimana distribusi kategori serta skor kepuasan penerima? Kelima, faktor apa yang tampak paling berhubungan dengan kepuasan berdasarkan keterangan informan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat penerima BPNT di Kelurahan Sawang Bendar pada masa pandemi Covid-19. Secara khusus, penelitian bertujuan menggambarkan profil informan, nominal bantuan yang diterima, kemampuan bantuan dalam membantu memenuhi kebutuhan, besar-kecilnya manfaat yang dirasakan, keteraturan penyaluran, kemudahan prosedur, dan tingkat kepuasan penerima. Penelitian juga bertujuan mengidentifikasi keterbatasan data yang perlu diperhatikan dalam penafsiran hasil.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara praktis, penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Sangihe dan Pemerintah Kelurahan Sawang Bendar dalam meningkatkan kualitas pelayanan bantuan sosial. Hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki akurasi data penerima, kepastian jadwal, komunikasi pelayanan, proses verifikasi, dan mekanisme pengaduan.

Secara akademis, penelitian dapat menambah bahan kajian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya pelayanan bantuan sosial pada masa krisis. Penelitian juga dapat menjadi rujukan awal bagi mahasiswa yang ingin mengembangkan penelitian dengan jumlah responden lebih besar, indikator yang lebih terukur, atau metode campuran kualitatif dan kuantitatif.

Bagi masyarakat, penelitian memberikan ruang agar pengalaman penerima menjadi bagian dari evaluasi kebijakan. Masyarakat bukan hanya objek program, tetapi juga sumber informasi yang dapat menunjukkan apakah bantuan telah diterima dengan mudah, tepat, dan bermanfaat.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pada dasarnya merupakan keadaan psikologis yang muncul setelah seseorang membandingkan harapan dengan pengalaman yang diperoleh. Seseorang merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Apabila hasil pelayanan berada di bawah harapan, penerima cenderung merasa kecewa. Sebaliknya, jika hasil pelayanan melebihi harapan, penerima dapat merasa sangat puas. Dengan demikian, kepuasan tidak hanya berhubungan dengan hasil akhir, tetapi juga dengan proses yang dilalui untuk memperoleh hasil tersebut.

Kotler dan Armstrong menjelaskan kepuasan sebagai tingkatan ketika kinerja produk atau layanan dibandingkan dengan ekspektasi. Pemikiran ini dapat diterapkan dalam pelayanan publik. Masyarakat mempunyai harapan mengenai persyaratan, waktu, keramahan petugas, keadilan, kepastian bantuan, dan manfaat yang diterima. Setelah memperoleh pelayanan, masyarakat membandingkan pengalaman tersebut dengan harapannya. Perbandingan itu menghasilkan penilaian puas, cukup puas, tidak puas, atau sangat puas.

Dalam pelayanan publik, kepuasan memiliki dimensi yang lebih luas daripada kepuasan konsumen. Pelayanan pemerintah berhubungan dengan hak warga, tanggung jawab negara, penggunaan sumber daya publik, dan kepercayaan terhadap institusi. Pasolong menekankan hubungan antara kualitas pemerintahan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan kepercayaan publik meningkat. Karena itu, pengukuran kepuasan dapat membantu penyelenggara pelayanan mengetahui apakah kebijakan yang dirancang telah dirasakan secara positif oleh masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menempatkan tingkat kepuasan penerima sebagai salah satu ukuran keberhasilan pelayanan. Pelayanan dianggap berhasil apabila penerima memperoleh sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Sementara itu, Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 mendorong penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai instrumen penilaian komprehensif terhadap pengalaman penerima layanan. Dalam kerangka ini, suara masyarakat menjadi sumber evaluasi, bukan sekadar pelengkap administrasi.

2.2 Pelayanan Publik dan Bantuan Sosial

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan warga sesuai ketentuan yang berlaku. Bantuan sosial merupakan salah satu bentuk pelayanan publik karena menyangkut proses pendataan, penetapan penerima, pemberian informasi, verifikasi identitas, penyaluran, pengawasan, serta penanganan keluhan. Kualitas bantuan sosial tidak hanya ditentukan oleh nominal, tetapi juga oleh tata kelola seluruh proses tersebut.

Pada masa pandemi, pelayanan bantuan sosial menghadapi tantangan tambahan. Pemerintah harus menyalurkan bantuan dengan cepat di tengah perubahan kondisi ekonomi dan pembatasan sosial. Data penerima harus diperbarui, sementara kondisi rumah tangga dapat berubah dalam waktu singkat. Selain itu, pelayanan perlu menjaga keamanan kesehatan, mencegah kerumunan, serta memastikan bantuan diterima orang yang berhak. Dalam situasi demikian, kesederhanaan prosedur menjadi penting agar masyarakat rentan tidak menghadapi beban administratif yang berlebihan.

BPNT berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pangan. Walaupun istilahnya menunjukkan bantuan non-tunai, dokumen penelitian menjelaskan bahwa di Kelurahan Sawang Bendar bantuan yang sebelumnya diberikan dalam bentuk sembako kemudian disalurkan dalam bentuk uang tunai. Artikel ini tidak memperluas penilaian terhadap kebijakan

nasional, tetapi berfokus pada pengalaman lokal sebagaimana dicatat dalam lampiran. Bagi penerima, perubahan bentuk bantuan dapat memberi fleksibilitas dalam membelanjakan dana, tetapi juga menuntut informasi yang jelas mengenai nominal, jadwal, dan tujuan penggunaannya.

2.3 Aspek Kepuasan Masyarakat

Dokumen penelitian menguraikan sembilan aspek utama kepuasan masyarakat. Aspek pertama adalah persyaratan, yaitu ketentuan teknis dan administratif yang harus dipenuhi. Persyaratan yang sederhana dan jelas dapat mengurangi waktu, biaya, serta kebingungan penerima. Dalam temuan penelitian, informan menyatakan bahwa prosedur relatif mudah karena mereka terutama perlu membawa KTP dan kartu keluarga.

Aspek kedua adalah prosedur, yakni tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima, termasuk alur pengaduan. Prosedur yang baik harus mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan konsisten. Aspek ketiga adalah waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses. Kepastian jadwal penting bagi penerima yang mungkin harus meninggalkan pekerjaan atau menanggung biaya transportasi untuk mendatangi lokasi pelayanan.

Aspek keempat adalah biaya atau tarif. Pada pelayanan bantuan sosial, penerima seharusnya tidak dibebani biaya yang tidak sah. Transparansi sangat diperlukan agar masyarakat mengetahui bahwa bantuan merupakan hak berdasarkan penetapan program, bukan layanan yang harus “dibeli”. Aspek kelima adalah produk spesifikasi jenis pelayanan, yakni hasil konkret yang diterima. Dalam penelitian ini, hasil tersebut berupa bantuan dengan nominal Rp300.000 sampai Rp600.000.

Aspek keenam adalah kompetensi pelaksana, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas. Kompetensi diperlukan agar petugas mampu menjelaskan persyaratan, memeriksa data, menangani masalah, dan menghindari kesalahan administrasi. Aspek ketujuh adalah perilaku pelaksana. Sikap sopan, ramah, adil, serta menghargai penerima dapat membentuk pengalaman pelayanan yang positif.

Aspek kedelapan adalah maklumat pelayanan, yaitu pernyataan kesanggupan penyelenggara untuk memberikan layanan sesuai standar. Maklumat membantu membangun kepastian dan akuntabilitas. Aspek kesembilan adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Program bantuan sosial memerlukan kanal pengaduan karena masalah dapat muncul dalam bentuk data tidak sesuai, bantuan terlambat, nominal berbeda, atau penerima yang memenuhi syarat belum terdaftar.

2.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan

Dokumen sumber juga menjelaskan empat belas faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Faktor-faktor tersebut mencakup prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

Dalam konteks BPNT di Sawang Bendar, tidak seluruh faktor diukur secara terpisah. Wawancara lebih banyak menangkap nominal bantuan, kemampuan memenuhi kebutuhan, manfaat, keteraturan penerimaan, kemudahan prosedur, dan skor kepuasan. Oleh sebab itu, pembahasan artikel harus dibatasi pada informasi yang tersedia. Misalnya, penelitian dapat menyatakan bahwa prosedur dinilai mudah karena seluruh informan menyampaikan hal tersebut. Namun, penelitian tidak memiliki data rinci untuk menyimpulkan tingkat kenyamanan fasilitas atau kualitas penanganan pengaduan.

Faktor nominal dan manfaat memiliki posisi khusus. Dua penerima dapat memperoleh nominal yang sama, tetapi menilai kecukupannya secara berbeda karena jumlah anggota keluarga, pendapatan lain, harga kebutuhan, dan beban rumah tangga tidak sama. Hal ini terlihat pada informan yang menerima Rp500.000 atau Rp600.000 tetapi memberikan penilaian berbeda mengenai kemampuan bantuan memenuhi kebutuhan. Karena itu, nominal tidak boleh dipahami sebagai satu-satunya penentu kepuasan.

Keteraturan penyaluran juga penting. Bantuan yang nilainya terbatas tetap dapat dirasakan bermanfaat apabila diterima secara berkala dan dapat diperkirakan. Sebaliknya, ketidakpastian waktu dapat mengurangi manfaat karena keluarga tidak dapat merencanakan pengeluaran. Kemudahan administrasi turut memengaruhi penilaian karena penerima bantuan umumnya memiliki sumber daya waktu dan biaya yang terbatas.

2.5 Dampak Krisis Ekonomi dan Peran Bantuan

Indonesia sebagai bagian dari perekonomian dunia tidak terlepas dari dampak krisis global. Dokumen penelitian mengutip pandangan Herwin Mopangga bahwa transmisi krisis dapat terjadi melalui jalur finansial dan perdagangan. Pada masa pandemi, tekanan juga terjadi melalui gangguan produksi, pembatasan mobilitas, penurunan permintaan, dan hilangnya penghasilan. Bagi keluarga rentan, tekanan tersebut dapat segera memengaruhi konsumsi pangan.

Bantuan sosial berfungsi sebagai penyangga agar keluarga tetap memiliki kemampuan minimum untuk memenuhi kebutuhan. Namun, bantuan tidak selalu menggantikan seluruh pendapatan yang hilang. Oleh karena itu, kepuasan penerima perlu dibaca secara proporsional. Ketika informan menyatakan bantuan bermanfaat, hal itu menunjukkan adanya fungsi perlindungan. Akan tetapi, ketika beberapa informan menyatakan bantuan belum dapat memenuhi kebutuhan, penilaian tersebut juga penting sebagai tanda bahwa kondisi ekonomi keluarga lebih kompleks daripada jumlah bantuan yang diterima.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini menempatkan pelayanan BPNT sebagai pengalaman yang dinilai oleh penerima. Pelayanan terdiri atas unsur hasil dan proses. Unsur hasil meliputi nominal, kesesuaian, kemampuan membantu kebutuhan, dan manfaat bagi keluarga. Unsur proses meliputi persyaratan, kemudahan prosedur, keteraturan, komunikasi, dan perlakuan petugas. Pengalaman penerima terhadap unsur-unsur tersebut kemudian membentuk tingkat kepuasan.

Secara sederhana, apabila bantuan diterima sesuai ketentuan, mudah diakses, disalurkan secara teratur, dan memberikan manfaat nyata, maka kepuasan cenderung tinggi. Sebaliknya, apabila bantuan sulit diperoleh, tidak teratur, atau tidak cukup membantu, kepuasan dapat menurun. Kerangka ini digunakan untuk membaca jawaban informan tanpa mengklaim hubungan sebab-akibat yang tidak diuji secara statistik.

2.7 Dugaan Penelitian

Berdasarkan kerangka teoritis dan uraian awal dalam dokumen, dugaan penelitian adalah bahwa masyarakat penerima BPNT di Kelurahan Sawang Bendar memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik. Dugaan tersebut diuji secara deskriptif melalui penilaian pengalaman sepuluh informan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian bukan menguji hubungan statistik antarvariabel, melainkan menggambarkan pengalaman, penilaian, dan tingkat kepuasan penerima BPNT. Moleong menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif menghasilkan data berupa kata-kata dan gambaran, bukan semata-mata angka. Dalam penelitian ini, angka seperti nominal bantuan dan skor kepuasan digunakan sebagai informasi pendukung, sedangkan penafsiran utama tetap didasarkan pada keterangan informan.

Pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti memaparkan kondisi sebagaimana ditemukan di lapangan. Peneliti mencatat siapa penerima, berapa bantuan yang diterima, apakah bantuan dinilai memenuhi kebutuhan, seberapa besar manfaatnya, apakah bantuan diterima berkala, bagaimana prosedurnya, dan berapa tingkat kepuasan yang disampaikan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kelurahan Sawang Bender, Kecamatan Tahuna, Kabupaten Kepulauan Sangihe. Lokasi dipilih karena terdapat masyarakat penerima BPNT dan aparatur kelurahan yang terlibat dalam pelayanan penyaluran. Pengumpulan data berlangsung dari 1 April sampai 31 Mei 2022. Periode tersebut berdekatan dengan perubahan mekanisme penyaluran yang menurut dokumen mulai diberlakukan pada 18 Februari 2022.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah masyarakat penerima BPNT di Kelurahan Sawang Bender. Sampel terdiri atas sepuluh penerima. Pemilihan informan menggunakan teknik non-probability sampling jenis convenience sampling. Teknik ini memilih orang yang dapat dijangkau peneliti dan memenuhi syarat sebagai penerima BPNT.

Teknik convenience sampling sesuai untuk penelitian awal dengan keterbatasan waktu dan akses, tetapi mempunyai konsekuensi metodologis. Setiap anggota populasi tidak memiliki peluang terpilih yang sama, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh penerima BPNT di Kelurahan Sawang Bender, apalagi ke wilayah lain. Temuan lebih tepat dipahami sebagai gambaran pengalaman sepuluh informan.

Dalam penyajian artikel ini, nama lengkap informan tidak diulang dan diganti dengan kode I-1 sampai I-10 untuk menjaga privasi. Data usia, jenis kelamin, pekerjaan, nominal bantuan, dan jawaban tetap mengikuti lampiran penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data utama dikumpulkan melalui wawancara. Wawancara dilakukan dalam bentuk percakapan dua arah agar peneliti memperoleh informasi langsung mengenai pengalaman penerima. Pokok pertanyaan meliputi nominal bantuan, kesesuaian dengan ketentuan, kemampuan memenuhi kebutuhan, manfaat bagi keluarga, keteraturan penerimaan, kemudahan prosedur, dan tingkat kepuasan.

Teknik kedua adalah dokumentasi. Dokumentasi digunakan untuk mendukung informasi hasil wawancara dan mencatat data yang relevan. Dokumen sumber juga menyebut penggunaan kuesioner, tetapi bagian metodologi lebih menekankan wawancara dan dokumentasi. Karena instrumen lengkap tidak tercantum dalam lampiran yang dianalisis, artikel ini tidak menyatakan rincian item kuesioner di luar informasi yang tersedia.

3.5 Definisi Operasional dan Indikator

Variabel utama adalah kepuasan masyarakat, yaitu tanggapan penerima terhadap pelayanan BPNT yang diberikan oleh pemerintah daerah, khususnya pada tingkat Kelurahan Sawang Bendar. Kepuasan dioperasionalkan melalui beberapa indikator: kesesuaian nominal dengan ketentuan, kemampuan bantuan membantu memenuhi kebutuhan, besar manfaat bagi keluarga, keteraturan penyaluran, kemudahan prosedur, dan penilaian kepuasan.

Kesesuaian nominal menggambarkan apakah jumlah yang diterima menurut informan sama dengan ketentuan yang mereka pahami. Kecukupan kebutuhan menggambarkan apakah bantuan membantu memenuhi kebutuhan rumah tangga. Manfaat menunjukkan besar-kecilnya kontribusi bantuan menurut persepsi penerima. Keteraturan menunjukkan apakah bantuan telah diterima secara berkala atau baru pertama kali. Kemudahan prosedur menggambarkan pengalaman administratif. Tingkat kepuasan dicatat dalam skor 7 sampai 10 pada narasi serta kategori cukup puas, puas, dan sangat puas pada tabel.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan secara manual melalui lima tahap. Tahap pertama adalah editing atau pemeriksaan data. Jawaban informan diperiksa dari sisi kelengkapan, kejelasan, kesesuaian, dan relevansi. Tahap kedua adalah classifying atau klasifikasi. Data dikelompokkan berdasarkan profil informan, nominal bantuan, kecukupan, manfaat, keteraturan, prosedur, dan kepuasan.

Tahap ketiga adalah verifying atau verifikasi. Informasi diperiksa kembali agar dapat digunakan secara bertanggung jawab. Pada pengolahan ulang artikel ini, verifikasi juga dilakukan dengan membandingkan narasi setiap informan dengan tabel klasifikasi. Perbandingan tersebut menemukan satu ketidaksesuaian yang dibahas pada bagian keterbatasan.

Tahap keempat adalah analyzing atau analisis. Data yang telah dikelompokkan ditafsirkan untuk melihat pola. Analisis deskriptif sederhana digunakan untuk menghitung jumlah, proporsi, kisaran, dan rata-rata. Tahap kelima adalah concluding, yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan pola yang ditemukan.

3.7 Kualitas Data dan Etika

Dokumen penelitian menyatakan bahwa kualitas data diperhatikan melalui pengelompokan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Profil tersebut membantu melihat keragaman informan. Namun, kualitas data kualitatif idealnya juga diperkuat dengan triangulasi sumber, pengecekan ulang kepada informan, catatan lapangan, serta dokumentasi instrumen. Informasi tentang langkah-langkah tersebut tidak tersedia secara lengkap dalam lampiran, sehingga tidak dapat diasumsikan telah dilakukan.

Dari sisi etika, identitas penerima bantuan termasuk informasi pribadi. Artikel ini karena itu menggunakan kode informan. Penyajian juga menghindari penilaian terhadap karakter individu dan berfokus pada pengalaman pelayanan. Ketidakkonsistenan data dilaporkan sebagai keterbatasan, bukan digunakan untuk menyalahkan informan atau peneliti.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Informan

Penelitian melibatkan sepuluh informan penerima BPNT. Satu informan berjenis kelamin laki-laki dan sembilan informan berjenis kelamin perempuan. Usia informan berkisar antara 20 sampai 69 tahun, dengan rata-rata 47,6 tahun. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman yang dominan dalam data berasal dari perempuan usia dewasa dan lanjut usia.

Dilihat dari pekerjaan, tujuh informan merupakan ibu rumah tangga, satu informan buruh harian lepas, satu informan pedagang, dan satu informan karyawan. Dominasi ibu rumah tangga relevan karena mereka sering terlibat langsung dalam pengelolaan kebutuhan pangan keluarga. Namun, komposisi yang tidak seimbang juga berarti hasil belum menggambarkan secara memadai pengalaman kelompok pekerjaan lain.

Rincian karakteristik dapat diringkas sebagai berikut. I-1 adalah laki-laki berusia 20 tahun yang bekerja sebagai buruh harian lepas. I-2 adalah perempuan berusia 61 tahun dan ibu rumah tangga. I-3 adalah perempuan berusia 46 tahun dan ibu rumah tangga. I-4 adalah perempuan berusia 45 tahun dan ibu rumah tangga. I-5 adalah perempuan berusia 69 tahun yang bekerja sebagai pedagang. I-6 adalah perempuan berusia 46 tahun dan ibu rumah tangga. I-7 adalah perempuan berusia 31 tahun dan ibu rumah tangga. I-8 adalah perempuan berusia 61 tahun dan ibu rumah tangga. I-9 adalah perempuan berusia 34 tahun yang bekerja sebagai karyawan. I-10 adalah perempuan berusia 63 tahun dan ibu rumah tangga.

Karakteristik tersebut memperlihatkan adanya variasi usia dan pekerjaan, tetapi tidak cukup luas untuk mewakili seluruh populasi. Karena teknik sampling bersifat convenience, informan yang mudah dijangkau kemungkinan memiliki pengalaman berbeda dari penerima yang tidak ditemui peneliti.

Tabel 1. Karakteristik Informan

Kode	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Nominal
I-1	Laki-laki	20	Buruh harian lepas	Rp500.000
I-2	Perempuan	61	Ibu rumah tangga	Rp600.000
I-3	Perempuan	46	Ibu rumah tangga	Rp300.000
I-4	Perempuan	45	Ibu rumah tangga	Rp500.000
I-5	Perempuan	69	Pedagang	Rp500.000
I-6	Perempuan	46	Ibu rumah tangga	Rp600.000
I-7	Perempuan	31	Ibu rumah tangga	Rp500.000
I-8	Perempuan	61	Ibu rumah tangga	Rp500.000
I-9	Perempuan	34	Karyawan	Rp500.000
I-10	Perempuan	63	Ibu rumah tangga	Rp600.000

Sumber: Diolah dari data wawancara dalam lampiran penelitian.

4.2 Nominal Bantuan yang Diterima

Nominal bantuan yang dicatat berada pada kisaran Rp300.000 sampai Rp600.000. Satu informan menerima Rp300.000, enam informan menerima Rp500.000, dan tiga informan menerima Rp600.000. Total nominal yang dilaporkan oleh sepuluh informan adalah Rp5.100.000, sehingga rata-rata bantuan sebesar Rp510.000 per informan.

Seluruh informan menyatakan bahwa jumlah yang diterima sesuai dengan bantuan yang ditentukan pemerintah menurut pemahaman mereka. Temuan ini menunjukkan persepsi positif terhadap kesesuaian hasil pelayanan. Meski demikian, penelitian tidak menyertakan dokumen penetapan nominal per penerima, sehingga kesesuaian tersebut merupakan penilaian informan, bukan hasil audit administratif.

Perbedaan nominal dapat berkaitan dengan periode pencairan, akumulasi tahap penyaluran, atau ketentuan lain, tetapi dokumen tidak memberikan penjelasan. Karena itu,

artikel ini tidak menarik kesimpulan mengenai penyebab perbedaan. Hal yang dapat dipastikan hanya bahwa nominal yang dilaporkan berbeda dan seluruh penerima menilai jumlah tersebut sesuai dengan ketentuan yang mereka ketahui.

4.3 Kemampuan Bantuan Memenuhi Kebutuhan

Delapan informan menyatakan bantuan dapat membantu memenuhi kebutuhan, sedangkan dua informan menyatakan tidak dapat memenuhi kebutuhan. Informan yang menilai bantuan belum cukup adalah I-5 dengan nominal Rp500.000 dan I-6 dengan nominal Rp600.000. Hal ini menunjukkan bahwa nominal lebih besar tidak otomatis menghasilkan penilaian cukup.

Kecukupan bantuan dipengaruhi kondisi rumah tangga. Jumlah anggota keluarga, harga pangan, pendapatan, utang, kebutuhan kesehatan, dan biaya lain dapat membuat nominal yang sama memiliki nilai berbeda. Karena data rinci mengenai kondisi ekonomi rumah tangga tidak tersedia, penelitian tidak dapat menentukan alasan pasti. Namun, pola tersebut mendukung pemahaman bahwa kepuasan bersifat subjektif dan kontekstual.

Menariknya, ketidakcukupan tidak selalu berarti ketidakpuasan rendah. I-6 menyatakan bantuan tidak dapat memenuhi kebutuhan, tetapi menilai manfaatnya besar dan memberikan skor kepuasan 10. Ini mengindikasikan bahwa penerima dapat membedakan antara “mencukupi seluruh kebutuhan” dan “memberikan bantuan yang sangat berarti”. Bantuan mungkin belum menutup semua pengeluaran, tetapi tetap dianggap sangat membantu dalam situasi pandemi.

4.4 Manfaat Bantuan bagi Keluarga

Delapan informan menilai manfaat bantuan besar bagi kehidupan mereka dan keluarga. Dua informan, yaitu I-3 dan I-5, menyatakan manfaatnya tidak besar. I-3 menerima Rp300.000, jumlah terendah dalam sampel, sehingga penilaian manfaat yang tidak besar dapat dipahami dalam kaitannya dengan nominal. Namun, I-3 tetap memberikan skor kepuasan 10. Pola ini kembali menunjukkan bahwa penilaian manfaat tidak identik dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan.

I-5 menerima Rp500.000, menyatakan bantuan tidak memenuhi kebutuhan, dan menilai manfaatnya tidak besar. Ia juga baru pertama kali menerima bantuan. Kombinasi ini dapat menjelaskan mengapa tabel mengategorikannya cukup puas. Akan tetapi, narasi individual mencatat skor 10 untuk I-5, sehingga terdapat ketidaksesuaian yang perlu diperlakukan hati-hati.

Secara umum, proporsi 80 persen yang menilai manfaat besar menunjukkan bahwa BPNT berfungsi sebagai penyangga kebutuhan rumah tangga. Pada masa tekanan ekonomi, bantuan tidak harus menutup seluruh biaya untuk dianggap bermanfaat. Kontribusi terhadap pembelian pangan atau kebutuhan mendesak sudah dapat mengurangi beban keluarga.

4.5 Keteraturan Penyaluran

Sembilan informan menyatakan menerima bantuan secara berkala. Satu informan, I-5, baru menerima untuk pertama kali. Keteraturan merupakan unsur penting karena bantuan sosial menjadi lebih berguna apabila penerima dapat memperkirakan waktu penerimaan. Penyaluran berkala memungkinkan keluarga merencanakan pembelian kebutuhan dasar.

Data menunjukkan bahwa sebagian besar informan telah mempunyai pengalaman lebih dari satu kali, sehingga penilaian mereka tidak hanya didasarkan pada satu peristiwa pelayanan. Hal tersebut memperkuat gambaran bahwa proses penyaluran dinilai cukup konsisten oleh mayoritas informan. Meski demikian, dokumen tidak mencatat interval penyaluran, tanggal

setiap pencairan, atau kasus keterlambatan. Kesimpulan hanya terbatas pada pernyataan “secara berkala”.

I-5 yang baru menerima pertama kali memiliki pengalaman paling terbatas untuk menilai konsistensi pelayanan. Ini merupakan salah satu faktor yang mungkin memengaruhi kategorisasi cukup puas, walaupun dokumen tidak menjelaskan cara kategori ditentukan.

4.6 Kemudahan Prosedur

Seluruh informan menyatakan prosedur penerimaan BPNT tergolong mudah. Mereka menjelaskan bahwa persyaratan utama yang perlu dibawa adalah KTP dan kartu keluarga. Temuan ini merupakan indikator proses pelayanan yang paling konsisten dalam data.

Kemudahan prosedur penting bagi penerima bantuan karena proses berbelit dapat menambah beban biaya dan waktu. Persyaratan yang sederhana juga mengurangi risiko penerima gagal memperoleh haknya karena kesulitan administrasi. Dari sudut pandang pelayanan publik, hasil ini menunjukkan bahwa prosedur di tingkat kelurahan telah dipahami oleh informan.

Namun, data belum menggambarkan seluruh dimensi prosedur. Tidak terdapat informasi rinci mengenai lama antrean, waktu tunggu, jumlah kunjungan, akses bagi lansia atau penyandang disabilitas, sikap petugas, kejelasan pengumuman, dan mekanisme pengaduan. Oleh sebab itu, “mudah” dalam penelitian terutama merujuk pada persyaratan dokumen, bukan penilaian menyeluruh terhadap semua tahapan pelayanan.

4.7 Tingkat Kepuasan Informan

Narasi wawancara mencatat skor kepuasan sebagai berikut: I-1 memberikan skor 7, I-2 skor 8, I-3 skor 10, I-4 skor 8, I-5 skor 10, I-6 skor 10, I-7 skor 9, I-8 skor 10, I-9 skor 7, dan I-10 skor 10. Skor terendah adalah 7 dan skor tertinggi 10. Jumlah seluruh skor adalah 89, sehingga rata-rata mencapai 8,9 dari 10. Median skor adalah 9,5. Secara numerik, hasil tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Tabel kategorisasi dalam dokumen menyatakan tujuh informan sangat puas, dua informan puas, dan satu informan cukup puas. Dua informan yang dikategorikan puas adalah I-1 dan I-9, masing-masing memiliki skor 7. Informan yang dikategorikan cukup puas adalah I-5. Tujuh informan lain dikategorikan sangat puas.

Bila menggunakan kategori tabel, 70 persen informan sangat puas, 20 persen puas, dan 10 persen cukup puas. Tidak ada informan yang dikategorikan tidak puas. Temuan ini mendukung dugaan penelitian bahwa tingkat kepuasan masyarakat penerima BPNT di Kelurahan Sawang Bendar sangat baik.

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Informan

Kategori	Jumlah Informan	Persentase
Sangat puas	7	70%
Puas	2	20%
Cukup puas	1	10%
Total	10	100%

Catatan: klasifikasi mengikuti tabel pada dokumen sumber; terdapat satu ketidaksesuaian dengan skor naratif I-5.

Tingkat kepuasan tinggi kemungkinan terbentuk oleh gabungan beberapa pengalaman positif. Pertama, seluruh informan menilai nominal sesuai ketentuan. Kedua, prosedur dinilai mudah. Ketiga, sembilan informan telah menerima bantuan secara berkala. Keempat, delapan informan menyatakan bantuan memenuhi kebutuhan dan delapan menilai manfaatnya besar. Kombinasi hasil dan proses tersebut dapat memperkuat persepsi bahwa program berjalan membantu.

4.8 Hubungan antara Nominal, Manfaat, dan Kepuasan

Data menunjukkan bahwa kepuasan tidak sepenuhnya mengikuti besar nominal. I-3 menerima nominal terendah Rp300.000 dan menilai manfaat tidak besar, tetapi memberikan skor 10. I-6 menerima Rp600.000, menyatakan bantuan belum memenuhi kebutuhan, tetapi tetap memberi skor 10. Sementara itu, I-1 dan I-9 menerima Rp500.000, menilai bantuan memenuhi kebutuhan dan bermanfaat besar, tetapi memberikan skor 7.

Pola ini memperlihatkan bahwa kepuasan kemungkinan mencakup penilaian terhadap proses dan rasa syukur atas bantuan, bukan hanya perhitungan kecukupan ekonomi. Penerima dapat menganggap pelayanan sangat memuaskan meski bantuan belum mencukupi seluruh kebutuhan. Sebaliknya, penerima dapat menilai manfaat besar tetapi tetap memberikan skor lebih rendah karena harapan pribadi, pengalaman pelayanan, atau faktor lain yang tidak terekam dalam wawancara.

Karena instrumen tidak memisahkan skor untuk setiap indikator, tidak dapat diketahui secara pasti faktor mana yang paling menentukan. Penelitian lanjutan sebaiknya meminta informan memberi skor terpisah untuk persyaratan, prosedur, waktu, kompetensi petugas, perilaku petugas, keteraturan, nominal, dan manfaat.

4.9 Pembahasan Berdasarkan Konsep Kepuasan Pelayanan

Konsep kepuasan menjelaskan bahwa penilaian positif muncul ketika pelayanan sesuai dengan harapan. Hasil penelitian memperlihatkan kesesuaian tersebut pada beberapa unsur. Informan berharap memperoleh bantuan sesuai ketentuan dan menyatakan jumlahnya sesuai. Mereka membutuhkan prosedur yang mudah dan seluruhnya menilai persyaratan sederhana. Mayoritas berharap bantuan diterima secara berkelanjutan dan sembilan informan menyatakan telah menerimanya berkala.

Dari sisi produk pelayanan, nominal Rp300.000 sampai Rp600.000 memberikan manfaat yang dirasakan besar oleh sebagian besar informan. Dari sisi prosedur, KTP dan kartu keluarga dianggap cukup untuk mengakses layanan. Dua unsur ini mendukung penilaian kepuasan tinggi.

Temuan juga sejalan dengan gagasan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Walaupun penelitian tidak mengukur kepercayaan secara langsung, kepuasan tinggi dapat menjadi indikasi awal bahwa pelayanan dipandang positif. Namun, kepuasan tidak boleh membuat penyelenggara berhenti mengevaluasi. Dua informan menyatakan bantuan belum mencukupi kebutuhan, dua menilai manfaat tidak besar, dan satu baru pertama menerima. Temuan minoritas tetap penting karena pelayanan publik harus memperhatikan seluruh penerima.

4.10 Ketidakkonsistenan Data dan Keterbatasan Penelitian

Terdapat satu ketidakkonsistenan yang material. Narasi I-5 mencatat skor kepuasan 10 dari 10, tetapi tabel mengategorikannya “cukup puas”. Bila kategori dibentuk langsung dari skor, kedua informasi tersebut tidak sesuai. Mungkin terdapat kesalahan pencatatan skor, kesalahan kategorisasi, atau pertimbangan lain berdasarkan jawaban tentang kecukupan dan manfaat. Dokumen tidak memberikan penjelasan, sehingga artikel ini tidak memilih salah satu sebagai data yang paling benar. Keduanya dilaporkan secara transparan.

Keterbatasan kedua adalah jumlah informan hanya sepuluh orang. Keterbatasan ketiga adalah convenience sampling, yang membuat sampel tidak representatif secara statistik. Keterbatasan keempat adalah dominasi perempuan dan ibu rumah tangga. Keterbatasan kelima adalah instrumen wawancara tidak ditampilkan secara lengkap, sehingga konsistensi pertanyaan tidak dapat dinilai.

Keterbatasan lain adalah tidak adanya data rinci mengenai jumlah anggota rumah tangga, pendapatan, frekuensi pencairan, lama pelayanan, jarak ke lokasi, biaya transportasi, atau pengalaman pengaduan. Faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi kepuasan. Selain itu, penelitian menggabungkan pendekatan kualitatif dengan skor numerik, tetapi tidak menjelaskan batas kategori secara eksplisit.

Meskipun memiliki keterbatasan, data tetap berguna sebagai gambaran awal. Nilai utama penelitian terletak pada suara penerima dan informasi konkret mengenai nominal, manfaat, keteraturan, prosedur, serta kepuasan. Transparansi terhadap keterbatasan justru membantu mencegah kesimpulan yang terlalu luas.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap sepuluh penerima BPNT di Kelurahan Sawang Bendar, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tergolong tinggi. Tabel kategorisasi menunjukkan tujuh informan sangat puas, dua informan puas, dan satu informan cukup puas. Narasi skor menunjukkan rentang 7 sampai 10 dengan rata-rata 8,9. Tidak terdapat informan yang dinyatakan tidak puas.

Nominal bantuan yang diterima berkisar antara Rp300.000 sampai Rp600.000, dengan rata-rata Rp510.000. Seluruh informan menilai nominal yang diterima sesuai dengan ketentuan yang mereka pahami. Delapan informan menyatakan bantuan dapat membantu memenuhi kebutuhan, sedangkan dua informan menyatakan belum mencukupi. Delapan informan menilai manfaat bantuan besar, sementara dua informan menilai manfaatnya tidak besar.

Sembilan informan menerima bantuan secara berkala dan satu informan baru pertama kali menerima. Seluruh informan menilai prosedur penerimaan mudah karena persyaratan utama berupa KTP dan kartu keluarga. Kemudahan prosedur dan keteraturan penyaluran tampak menjadi unsur penting yang mendukung kepuasan.

Kepuasan tidak sepenuhnya ditentukan oleh nominal atau kecukupan bantuan. Beberapa informan tetap memberikan skor tinggi walaupun menilai bantuan belum memenuhi seluruh kebutuhan atau manfaatnya tidak besar. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerima kemungkinan juga mempertimbangkan kemudahan pelayanan, kesesuaian jumlah, kontinuitas, dan nilai bantuan dalam situasi krisis.

Kesimpulan penelitian harus dibaca dengan mempertimbangkan jumlah sampel kecil, teknik convenience sampling, keterbatasan instrumen, dan satu ketidakkonsistenan antara skor individual dan tabel kategori. Hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan secara statistik, tetapi dapat digunakan sebagai bahan evaluasi awal bagi pelayanan BPNT di Kelurahan Sawang Bendar.

5.2 Saran

Pemerintah daerah dan Kelurahan Sawang Bendar perlu mempertahankan prosedur yang sederhana serta memastikan informasi persyaratan disampaikan dengan jelas. Kemudahan yang telah dirasakan informan merupakan kekuatan pelayanan dan harus dijaga.

Keteraturan penyaluran perlu ditingkatkan melalui jadwal yang transparan dan pemberitahuan yang mudah diakses. Penerima sebaiknya memperoleh informasi mengenai waktu, nominal, lokasi, dokumen yang dibawa, dan pihak yang dapat dihubungi apabila terjadi masalah.

Validasi data penerima perlu dilakukan berkala agar perubahan kondisi ekonomi rumah tangga dapat terdeteksi. Proses validasi harus adil, terdokumentasi, dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan koreksi. Pemerintah juga perlu memastikan tidak ada pungutan dalam proses pelayanan.

Mekanisme pengaduan sebaiknya dibuat sederhana, misalnya melalui petugas khusus di kelurahan, nomor layanan, atau formulir yang dapat diakses. Setiap keluhan perlu dicatat dan ditindaklanjuti agar penyelenggara dapat mengetahui masalah yang berulang.

Bagi penerima, bantuan diharapkan digunakan terutama untuk kebutuhan pokok dan dikelola sesuai prioritas keluarga. Masyarakat juga perlu menyampaikan informasi yang benar serta melaporkan jika terdapat ketidaksesuaian data atau penyaluran.

Bagi peneliti selanjutnya, jumlah sampel perlu diperbesar dan dipilih dengan teknik yang lebih representatif. Instrumen sebaiknya memisahkan indikator persyaratan, prosedur, waktu, perilaku petugas, keteraturan, nominal, manfaat, keadilan, dan pengaduan. Penelitian

campuran dapat digunakan dengan menggabungkan survei terstruktur dan wawancara mendalam. Skala kategori harus ditetapkan sejak awal agar tidak terjadi ketidaksesuaian antara skor dan klasifikasi. Triangulasi dengan data kelurahan, bukti penyaluran, serta wawancara petugas juga dapat meningkatkan kredibilitas hasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2008. Rujukan mengenai prinsip pemasaran dan konsep kepuasan pelanggan sebagaimana dikutip dalam dokumen penelitian.
- Moleong, L. J. 2005. Rujukan mengenai metodologi penelitian deskriptif kualitatif sebagaimana dikutip dalam dokumen penelitian.
- Mopangga, H. 2007. Ekonomi Pembangunan: Dinamika Sosial. Ideas Publishing.
- Pasolong, H. 2010. Rujukan mengenai administrasi publik dan kepercayaan masyarakat sebagaimana dikutip dalam dokumen penelitian.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- CORE. "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat." <https://core.ac.uk/download/pdf/11725386.pdf>. Diakses 5 April 2022.
- DQLab. "Tahapan Pengolahan Data: Editing, Classifying, Verifying, Analyzing, dan Concluding." <https://dqlab.id/>. Diakses 19 April 2022.
- Kanal Pengetahuan dan Informasi. "Pengertian Kepuasan." <https://www.kanal.web.id/>. Diakses 5 April 2022.
- Repository UIN Raden Fatah Palembang. "Konsep Kepuasan Masyarakat." <http://repository.radenfatah.ac.id/12311/2/BAB%20II.pdf>. Diakses 5 April 2022.
- Maanema, A., Musi, E., dan Apitalau, O. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Pangan Non Tunai di Masa Pandemi Covid-19: Kasus Kelurahan Sawang Bendar. Karya tulis ilmiah, Akademi Keuangan dan Perbankan GMIST Tahuna.