

PENGARUH PEMBERDAYAAN PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN BATANGMATA KECAMATAN BONTOMATENE KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Baso Rahman^{*1}, Harlindah Harniati Arfan², Laode Amijaya Kamaluddin³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}bomanghele76@gmail.com, ²harlindah@stienobel-indonesia.ac.id, ³laodeamijaya@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar yang berlokasi di Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. Waktu penelitian dilakukan mulai 1 Desember 2022 sampai dengan 1 Januari 2023. Populasi penelitian ini berjumlah 71 Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Penentuan sampel penelitian menggunakan metode sampel jenuh dan diperoleh sampel sebanyak 71 Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Secara parsial, Pemberdayaan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. 2) Secara parsial, Pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. 3) Secara simultan, pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

Kata Kunci: Pemberdayaan, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the empowerment and service of the Family Hope Program on community satisfaction in Batangmata Village, Bontomatene District, Selayar Islands Regency.

This research approach uses a quantitative descriptive method. This research was conducted in the people of Batangmata Village, Bontomatene District, Selayar Islands Regency, which is located in Batangmata Village, Bontomatene District, Selayar Islands Regency. The time of the research was conducted from 1 December 2022 to 1 January 2023. The population for this study was 71 Beneficiary Families (KPM). The determination of the research sample used the saturated sample method and obtained a sample of 71 Beneficiary Families (KPM).

The results showed that: 1) Partially, the Empowerment of the Family Hope Program had a positive and significant effect on community satisfaction in Batangmata Village, Bontomatene District, Selayar Islands Regency. 2) Partially, the Family Hope Program Services have a positive and significant effect on community satisfaction in the Batangmata Village, Bontomatene District, Selayar Islands Regency. 3) Simultaneously, the empowerment and service of the Family Hope Program has a significant effect on community satisfaction in Batangmata Village, Bontomatene District, Selayar Islands Regency.

Keywords: Leadership Style, Motivation, Work Discipline, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Kesejahteraan masyarakat merupakan masalah yang menjadi fokus utama Pemerintah Republik Indonesia. Kesejahteraan merupakan salah satu indikator untuk mengukur sejauh mana tingkat perekonomian suatu masyarakat. Pemerintah Indonesia terus berupaya untuk memperbaiki kondisi ekonomi, sosial dan menurunkan angka

kemiskinan. Salah satu upaya Pemerintah adalah dengan membuat program jangka panjang maupun jangka pendek yang meliputi pembangunan, pendidikan dan kesehatan.

Sebagai sebuah program bantuan sosial bersyarat, Program Keluarga Harapan bertujuan membuka akses bagi ibu hamil dan anak usia dini dalam memanfaatkan fasilitas/layanan Kesehatan dan anak usia sekolah dalam memanfaatkan fasilitas/layanan pendidikan yang tersedia di dekat tempat tinggal mereka. Manfaat program saat ini diarahkan untuk mencakup penyandang disabilitas dan usia lanjut dengan tujuan untuk mempertahankan kesejahteraan sosial mereka sesuai dengan amanat konstitusi dan nawacita Presiden Republik Indonesia.

Program ini memberikan bantuan tunai kepada keluarga miskin yang memenuhi syarat yang diharapkan dapat mengurangi beban pengeluaran keluarga miskin. Sasaran Program Keluarga Harapan tersebut adalah menurunkan tingkat kemiskinan di daerah yang memiliki tingkat kemiskinan yang masih tinggi. Penerima Program Keluarga Harapan adalah warga miskin yang memenuhi kriteria kemiskinan, memiliki komponen Program Keluarga Harapan dalam 1 KK (Kartu Keluarga), sudah masuk DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), memiliki NIK yang sudah padan/online sistem Dukcapil, dan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Sosial sebagai penerima Program Keluarga Harapan.

Program Keluarga Harapan terdiri atas tiga komponen, yaitu komponen kesehatan, komponen pendidikan dan komponen kesejahteraan sosial. Komponen kesehatan terdiri atas ibu hamil dan anak usia 0-6 tahun. Komponen pendidikan terdiri atas anak yang terdaftar di SD, SMP, SMA/SMK atau sederajat. Komponen kesejahteraan sosial terdiri atas lanjut usia di atas 60 tahun dan disabilitas kategori berat (untuk kegiatan sehari-hari membutuhkan orang lain). Pemerintah Kelurahan Batangmata selaku penyedia pelayanan publik diharapkan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan. Pelayanan yang baik akan meringankan beban masyarakat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dengan adanya berbagai kemudahan dalam pelayanan Program Keluarga Harapan, maka kepuasan masyarakat di Kelurahan Batangmata dapat tercapai.

Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan yang memperoleh manfaat Program Keluarga Harapan. Berdasarkan data Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar, dapat dijelaskan jumlah Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan selama tahun 2020-2022. Untuk lebih jelasnya, data tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Data Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2020-2022

Tahun	Keluarga Penerima Manfaat (KPM)	
	Kabupaten	Perubahan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
2020	6.054 KPM	- KPM
2021	7.545 KPM	Bertambah 1.491 KPM
2022	7.599 KPM	Bertambah 54 KPM

Sumber: Data Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2022

Berdasarkan data pada tabel 1. dapat dijelaskan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Kepulauan Selayar sepanjang Tahun 2020-

2022 pada Tingkat Kabupaten pada tahun 2020 sebanyak 6.054 KPM, pada tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 7.545, Bertambah 1.491 KPM dan pada tahun 2022 kembali mengalami kenaikan menjadi 7.599, Bertambah 54 KPM.

Tabel 2. Data Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2020-2022

Tahun	Keluarga Penerima Manfaat (KPM)	
	Kecamatan	Perubahan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
2020	695 KPM	- KPM
2021	998 KPM	Bertambah 303 KPM
2022	994 KPM	Berkurang 4 KPM

Sumber: Data Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2022

Berdasarkan data tabel 2 dapat dijelaskan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) Pada tingkat kecamatan, pada tahun 2020 sebanyak 695 KPM, pada tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 998 KPM, Bertambah 303 KPM dan pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 994 KPM, Berkurang 4 KPM.

Tabel 3 Data Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2020-2022

Tahun	Keluarga Penerima Manfaat (KPM)	
	Kelurahan	Perubahan
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
2020	58 KPM	- KPM
2021	72 KPM	Bertambah 14 KPM
2022	71 KPM	Berkurang 1 KPM

Sumber: Data Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Selayar Tahun 2022

Berdasarkan data pada tabel 3 dapat dijelaskan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) Pada tingkat Kelurahan Batangmata pada tahun 2020 sebanyak 58 KPM, pada tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 72 KPM, Bertambah 14 KPM dan pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 71 KPM, Berkurang 1 KPM.

Menurut Infitah, dkk (2018), suatu kebijakan publik yang ditujukan untuk masyarakat diharapkan dapat bermanfaat, memudahkan masyarakat dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan pelaksanaan Program Keluarga Harapan. Oleh sebab itu, pelaksanaan Program Keluarga Harapan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

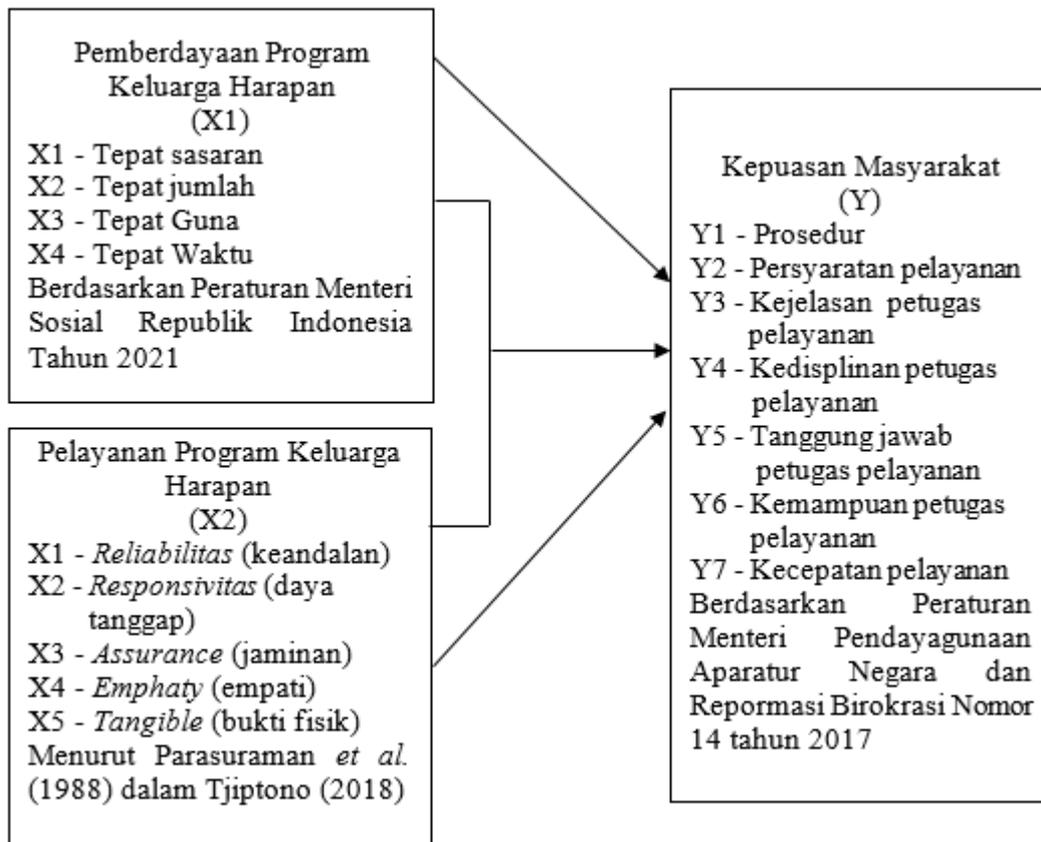
Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaan pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. Berdasarkan

pengamatan peneliti, masalah yang terjadi diantaranya: masalah pada komponen kesehatan yaitu masih terdapat beberapa orang ibu hamil/ yang mempunyai balita yang saat ini menjadi warga Kelurahan Batangmata yang tidak bisa terdaftar sebagai peserta Program Keluarga Harapan. Walaupun sudah beberapa kali diusulkan ke Dinas terkait, masalah pada komponen pendidikan yaitu masih terdapat masalah terlambatnya pembaharuan Kartu Keluarga data tingkat pendidikan anak dimana banyak siswa yang sudah pindah sekolah masih tetap terdaftar sebagai siswa disekolah yang lama.

Masalah pada komponen kesejahteraan sosial yaitu masih terdapat warga lanjut usia dan disabilitas yang tidak masuk ke dalam data penerima Program Keluarga Harapan. Selain itu, dalam pelaksanaan program masih terdapat beberapa masalah seperti terdapat data warga yang telah meninggal dunia, akan tetapi masih tercatat dan masih terdapat warga lanjut usia yang tidak menjadi Keluarga Penerima Manfaat dan ada warga peserta yang melakukan perubahan kartu keluarga sehingga berubah nomor kartu keluarga kepesertaan sebagai Keluarga Penerima Manfaat terhapus atau tidak terdeteksi di data Kementerian Sosial.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Program Keluarga Harapan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar”.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka konseptual, maka rumusan hipotesis penelitian yang

diajukan adalah :

1. Pemberdayaan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.
3. Pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar yang berlokasi di Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini kurang lebih 1 bulan, yaitu 1 Desember 2022 - 1 Januari 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Program Keluarga Harapan (PKH) yang berjumlah 71 KPM. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 71 KPM.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas Pemberdayaan, Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Variabel	Signifikansi <i>Pearson Correlation's</i>	Kesimpulan
1	2	3
Pemberdayaan	0,00 < 0,05	Valid
Pelayanan	0,00 < 0,05	Valid
Kepuasan	0,00 < 0,05	Valid

Sumber : Hasil Analisis SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan hasil uji validitas variabel pemberdayaan, pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi *Pearson Correlation's* variabel pemberdayaan sebesar $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pemberdayaan dinyatakan valid. Nilai signifikansi *Pearson Correlation's* variabel pelayanan sebesar $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pelayanan dinyatakan valid dan Nilai Signifikansi *Pearson Correlation's* variabel kepuasan masyarakat sebesar $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner kepuasan masyarakat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas Pemberdayaan, Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
1	2	3
	0,731>0,6	<i>Reliable</i>
Pelayanan	0,784>0,6	<i>Reliable</i>
Kepuasan	0,880>0,6	<i>Reliable</i>

Sumber : Hasil Analisis SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan hasil uji reliabilitas variabel pemberdayaan, pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel pemberdayaan sebesar 0,731>0,6 maka kuesioner pemberdayaan dinyatakan *reliable*, Nilai *Cronbach's Alpha* variabel pemberdayaan sebesar 0,784>0,6 maka kuesioner pelayanan dinyatakan *reliable* dan Nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,880>0,6 maka kuesioner kepuasan masyarakat dinyatakan *reliable*.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	2	3	4	5	6
(Constant)	3,694	1,978	-	1,867	,066
Pemberdayaan	,455	,129	,262	3,531	,001
Pelayanan	,897	,097	,687	9,265	,000

Sumber : Hasil Analisis SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 3 maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda pengaruh pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai berikut:

$$Y = 3,694 + 0,455X_1 + 0,897X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut, maka dapat dijelaskan hasil analisis pengaruh pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 3,694 berarti bahwa jika tidak ada variabel pemberdayaan dan pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat akan tetap sebesar 3,694.
2. Koefisien regresi variabel sebesar 0,455 berarti bahwa jika pemberdayaan naik satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0,455. Sebaliknya jika turun

satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan turun sebesar 0,455.

3. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,897 berarti bahwa jika pelayanan naik satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0,897. Sebaliknya jika pelayanan turun satu satuan, maka kepuasan masyarakat akan turun sebesar 0,897.

Uji t (Secara Parsial)

Tabel 4. Uji t Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	2	3	4	5	6
(Constant)	3,694	1,978	-	1,867	,066
Pemberdayaan	,455	,129	,262	3,531	,001
Pelayanan	,897	,097	,687	9,265	,000

Sumber : Hasil Analisis SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 4 maka diperoleh kesimpulan hasil pengujian hipotesis Uji t Parsial sebagai berikut:

a. Pengaruh Pemberdayaan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien regresi variabel pemberdayaan Program Keluarga Harapan sebesar 0,455 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti bahwa pemberdayaan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pemberdayaan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar diterima.

b. Pengaruh Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai koefisien regresi variabel pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) sebesar 0,897 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti bahwa pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar diterima.

Uji F (Secara Simultan)

Tabel 5. Uji F Simultan

Model	Sum of Squares	df	F	Sig.
1	2	3	4	5
Regression	871,627	2	80,063	,000 ^b
Residual	370,148	68	-	-
Total	1241,775	70	-	-

Sumber : Hasil Analisis SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 5 maka dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis simultan. Dapat dilihat bahwa diperoleh nilai signifikansi *anova* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted RSquare	Durbin-Watson
1	2	3	4	5
1	,838 ^a	,702	,693	1,821

Sumber Hasil Analisis SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 6 maka dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,702 yang berarti bahwa kontribusi variabel dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,702 atau 70,2% sedangkan sisanya sebesar 29,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemberdayaan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai koefisien regresi variabel pemberdayaan Program Keluarga Harapan sebesar 0,455 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti bahwa pemberdayaan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil tersebut berarti bahwa jika pemberdayaan Program Keluarga Harapan mengalami kenaikan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. Sebaliknya, jika pemberdayaan Program Keluarga Harapan mengalami penurunan, maka akan menurunkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene

Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Oktavia (2019) yang menemukan bahwa Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sepinggian Kota Balik Papan. karena hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pemberdayaan diarahkan guna meningkatkan ekonomi masyarakat secara produktif sehingga mampu menghasilkan nilai tambah yang tinggi, pendapatan yang lebih besar dan pada akhirnya menciptakan kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktavia (2019) terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Sepinggian yaitu peserta Program Keluarga Harapan dengan kepuasan selama menerima bantuan dana. Dalam Kelurahan Sepinggian memiliki 37 RT (Rumah Tangga), yang menerima bantuan Program Keluarga Harapan berjumlah 174 peserta. Di Kelurahan Sepinggian peneliti ingin mengetahui kepuasan dalam menerima bantuan tersebut. Karena yang terjadi dilapangan dana bantuan yang diterima digunakan untuk kebutuhan lain. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang kepuasan peserta dalam menerima bantuan. Untuk mengetahui lebih dalam peneliti akan wawancara mendalam dan membuat koesioner yang sudah ada beberapa pilihan jawabannya. Peneliti akan meneliti tingkat kepuasan peserta Program Keluarga Harapan diprogram pertama Pendidikan dan penyandang disabilitas ringan, sedang, berat, kedua Ibu Hamil/Menyusui, ketiga Keluarga Indonesia sehat, ke empat Lansia usia 60 tahun keatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta, ada empat program keluarga harapan dengan 5 indikator untuk menilai kepuasannya yaitu pertama Kewajiban peserta program keluarga harapan, kedua Hak peserta Program Keluarga Harapan, ketiga Penyaluran dana, keempat Penggunaan Dana, kelima Pelayanan pendamping. Jenis penelitian ini ialah menggunakan jenis penelitian campuran/kombinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta pada program keluarga harapan adalah puas, dimana hasil nilai rata-rata nya 3,21, artinya bahwa terdapat kepuasan dalam bantuan yang diberikan Program Keluarga Harapan selama ini pada peserta di Kelurahan Sepinggian Kota Balikpapan. Perlunya meningkatkan hak peserta di Kelurahan Sepinggian di Kota Balikpapan. Melihat keadaan bahwa hak peserta memiliki rata-rata terendah dari kategori lainnya dan merupakan variable yang meberikan penilaian yang terlihat jelas untuk hak peserta. Untuk meningkatkan hak peserta Program Keluarga Harapan, dari pihak pelayanan kesehatan lebih cepat menangani bagi peserta yang sakit.

Pengaruh Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai koefisien regresi variabel pelayanan Program Keluarga Harapan sebesar 0,897 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti bahwa pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil tersebut berarti bahwa jika pelayanan Program Keluarga Harapan mengalami kenaikan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. Sebaliknya, jika pelayanan Program Keluarga Harapan mengalami penurunan, maka akan menurunkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan

Selayar.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Program Keluarga Harapan yang diberikan oleh pemerintah Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar kepada masyarakat mampu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelaksanaan program ini didasari oleh pelayanan yang baik dilakukan oleh pegawai Kantor Kelurahan Batangmata.

Pegawai kantor Kelurahan Batangmata memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat penerima bantuan Program Keluarga Harapan tanpa ada membeda-bedakan status sosial seseorang atau tidak mengedepankan system kekeluargaan, jadi siapa pun yang datang akan dilayani dengan ramah, sungguh-sungguh sampai administrasi yang diperlukan selesai sehingga memudahkan mereka untuk melakukan proses selanjutnya.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Muhtadi dan Choirunnisa (2019) yang menemukan bahwa Kualitas pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Beji Depok, penelitian Amalia, dkk (2021) yang menemukan bahwa Pelayanan PKH berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Soppeng. Penelitian Mayasari (2020) yang menemukan bahwa Pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat di Desa Paulan, Polomadu, Karanganyar. Dengan demikian, hasil penelitian ini menguatkan teori Parasuraman et, al., dalam Tjiptono, Fandy (2018) menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka penerima layanan akan merasakan kepuasan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhtadi dan Choirunnisa (2019), menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerimaan manfaat pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Beji Depok. Hipotesis yang berkembang adalah pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat. Instrumen yang diajukan untuk menjawab hipotesis menggunakan metode penelitian survei. Survei ini dilakukan kepada 86 responden yang menjadi anggota dan penerima manfaat Program Keluarga Harapan. Hasil analisis uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible) secara bersamaan memiliki korelasi signifikan antar variable

Sementara itu, nilai koefisien korelasi yang dihasilkan memiliki pengaruh terhadap variable kepuasan penerima bantuan sebesar 70,3 persen. Sedangkan sisanya nilai sebesar 29,7 persen dipengaruhi variable lain diluar dari persamaan regresi seperti variabel lain yang tidak ikut sertakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini memberikan masukan positif bagi pengelola Program Keluarga Harapan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penerima bantuan. Untuk itu Program Keluarga Harapan berjalan sesuai keinginan masyarakat namun masih perlu dukungan agar mampu memiliki wawasan yang lebih luas (merubah pola pikir) untuk meningkatkan kemandirian penerima manfaat.

Dari berbagai analisis yang sudah dijelaskan peneliti terdahulu dapat mengambil satu frame besar. Frame ini tertuju kepada konsep dan implementasi pada program Program Keluarga Harapan. Pertama, konsep Program Keluarga Harapan yang dijalankan dapat membantu keluarga miskin. Hal ini dengan kualitas pelayanan yang hampir semua dapat diterima dalam uji korelasi. Kedua, pada aspek implementasi, peneliti merasa perlu

memperbaiki mekanisme yang dijalankan. Hasil dari penelitian ini merujuk kepada dua persoalan besar, yakni minimnya tingkat partisipasi masyarakat dan masih ditemukan penerima manfaat yang tidak tepat sasaran.

Dengan demikian, peneliti berharap pada program yang dijalankan pada periode mendatang, agar petugas Program Keluarga Harapan dapat memverifikasi secara jeli. Sementara itu, program tidak hanya fokus pada pemberian bantuan yang kurang berfaedah. Hal ini erat dengan inovasi yang perlu dilakukan. Tentu saja, inovasi ini membutuhkan orang-orang yang handal dan ahli dalam bidangnya.

Pengaruh Pemberdayaan dan Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai signifikansi anova sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar. Hasil tersebut berarti bahwa pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan Program Keluarga Harapan (PKH) secara simultan (bersama-sama) mampu untuk menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting untuk diperhatikan karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Hal tersebut karena kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan sebuah program pemberdayaan dan pelayanan publik. Jika pelaksanaan pemberdayaan Program Keluarga Harapan sesuai dengan harapan masyarakat, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, jika pelaksanaan Program Keluarga Harapan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kurang puas. Begitu juga dengan pelayanan Program Keluarga Harapan yang dilakukan oleh aparat pelayan publik, jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik, maka masyarakat akan merasa puas, akan tetapi semua ini harus dibuktikan dengan penelitian yang mendalam apakah benar dengan adanya program itu masyarakat dengan akan merasa puas..

Hasil analisis persepsi responden menunjukkan bahwa masih terdapat sebanyak 18 (4%) KPM Program Keluarga Harapan yang memberikan tanggapan tidak setuju pada kuesioner kepuasan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat responden yang berpendapat bahwa kepuasan terkait prosedur dan pegawai yang memfasilitasi pelayanan program itu harus lebih ditingkatkan untuk kebaikan Bersama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, maka diperoleh kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Pemberdayaan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar;
2. Pelayanan Program Keluarga Harapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar;
3. Pemberdayaan dan pelayanan Program Keluarga Harapan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kelurahan Batangmata Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi, Rukminto. (2013). dalam Mety Adriyani 2020, Pemberdayaan Pengembangan Masyarakat dan Intervensi Komunitas. Jakarta : Lembaga Penerbit FakultasEkonomi Indonesia.
- Amalia, Resky., Humaidid, Muhajir., Saddam, Husain, Tamrin., Sirnan., Eka, Fitra, Ramadani, Salam., dan Aswar, Annas. (2021). Pelayanan Bantuan Sosial di Tengah Pandemi Covid-19 Kabupaten Soppeng. Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram. Vol. 7, No. 2, Hal 283-295.
- Andika, Sandi., dan Safitri. (2021). Pengaruh Program Keluarga Harapan terhadap Kesejahteraan Masyarakat menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Desa Mekar Delima Kecamatan Tasik Putri Puyu). Bertuah: Journal of Shariah and Islamic Economics Vol. 2, No. 1, Hal. 44-55.
- Batinggi., dan Badu, Ahmad. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Infitah, Nurul, Sukidin., dan Wiwin, Hartanto. (2018). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Sumber Kejayan Kecamatan Mayang Kabupaten Jember. Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial Vol. 12, No. 1, Hal. 103-109.
- Kartasasmita, Ginandjar. (2015). Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan. Jakarta. Cides.
- Kontu, Ekaristi, M. C., Burhanuddin, Kiyai., dan Deisy, L. Tampongangoy. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Picuan Kecamatan motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan. JAP Vol. 2, No. 107, Hal. 1-11.
- Kotler, Philip. (2017). Manajemen Pemasaran, Jilid 5. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin, Lane. (2017). Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13. Surabaya. Erlangga.
- Mayasari, Ana. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 2, Hal. 36-44.
- Mardikanto, Totok., dan Soebiato, Poerwoko. (2019). Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik. Bandung. CV. Alfabeta.
- Muhtadi., dan Choirunnisa, Indah. (2019). Implikasi Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap Kepuasan Penerima Manfaat di Kelurahan Beji Depok. Jurnal Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan Vol. 3, No.2, Hal. 397-424.

Parasuraman, at, el., dalam Khusaini, Ahmad. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta. Skripsi Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).

Parasuraman, at. el., dalam Tjiptono, Fandy. (2018). Strategi Pemasaran Praktis Edisi Revisi. Yogyakarta. Andi Offset.

Octavia, Ade, Sinar. (2019). Survei Tingkat Kepuasan Peserta Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan. eJournal Sosiatri- Sosiologi Vol. 7, No. 2, Hal. 1-13.

Rindi, Tyas, Arma. (2016). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata (Studi Kasus Desa Wonokarto, Kec. Sekampung Kab. Lampung Timur). Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Sangadah, Hoerunni, mati. (2020). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Meningkatkan Ekonomi (Studi Kasus di Desa Karangnangka, Kecamatan Kedungbanteng, Kabupaten Banyumas). Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Setiawan, D. (2017). Pengantar Kebijakan Publik Edisi I. Malang. Intelegensia Media.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung. Alfabeta.

Sumaryadi, I. Nyoman. (2016). Sosiologi pemerintahan: dari perspektif pelayanan, interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Jakarta. Citra Utama.

Tuju, Frista, Virginia., Femmy, M. G. Tulusan., dan Novvie, R. A. Palar. (2021). Masyarakat Dalam Pembangunan di Desa Poopo Barat Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow. JAP Vol. 7, No.110, Hal. 27-34.

Wrihatolono, Randy, R., dan Dwijowojoto, Riant, Nugroho. (2017). Manajemen Pemberdayaan. Jakarta. PT. Elex Media Kopentindo.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program keluarga Harapan.