

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) (Studi Kasus di Desa Sidamulya)

**Wiwi Adilah**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi  
[ardilahwiwi@gmail.com](mailto:ardilahwiwi@gmail.com)

**Hendri Sucipto**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi  
[hendrisucipto313@gmail.com](mailto:hendrisucipto313@gmail.com)

**Indah Dewi Mulyani**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi  
[mulyaniindahdewi342@gmail.com](mailto:mulyaniindahdewi342@gmail.com)

Alamat: Jalan Pangeran Diponegoro No.KM2, Rw. 11, Pesantunan, Kec. Wanasari, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah 52212;Telepon: 0877-3320-7373  
e-mail korespondensi: [ardilahwiwi@gmail.com](mailto:ardilahwiwi@gmail.com)

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan peran pendamping terhadap kepuasan penyaluran bantuan PKH di desa Sidamulya.. Untuk pengambilan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik Slovin, maka sampel yang digunakan yaitu 76 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Uji validitas instrumen menggunakan menggunakan korelasi Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis terdiri dari uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji regresi linier berganda. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai signifikan adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,224 >$  nilai t tabel  $1,665$ . Variabel Peran Pendamping berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penerima manfaat bantuan PKH. hasil analisis dibuktikan dengan nilai signifikan  $0,003 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,077 >$  nilai t tabel  $1,665$ . Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan publik dan Peran Pendamping berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penerima manfaat bantuan PKH.  $15,810$  sedang nilai F tabel sebesar  $3,97$  maka dapat diketahui nilai F hitung  $>$  F tabel, dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Peran Pendamping, Bantuan PKH

**Abstract.** The purpose of this study was to determine the partial and simultaneous effect of service quality and the role of chaperones on satisfaction with the delivery of PKH assistance in Sidamulya village. For research sampling, researchers used the Slovin technique, so the sample used was 76 people. Data collection techniques using questionnaires and documentation. Test the validity of the instrument using Product Moment correlation and reliability testing using Cronbach's Alpha. The classic assumption test consists of the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. The hypothesis test consists of a partial test (t test), simultaneous test (F test) and multiple linear regression tests. The service quality variable ( $X_1$ ) has a significant and positive effect on community satisfaction (Y). This is indicated by the significant value of  $0.000 < 0.05$  and the t-count value of  $2,224 >$  the t-table value of  $1,665$ . The Chaperone's Role variable has a positive and significant effect on the satisfaction of beneficiaries of PKH assistance. the results of the analysis are proven by a significant value of  $0.003 < 0.05$  and a t-count value of  $5,077 >$  a t-table value of  $1,665$ . Variables Influence of Public Service Quality and Companion Role have a positive and significant effect on the satisfaction of beneficiaries of PKH assistance.  $15.810$  while the F table value is  $3.97$ , it can be seen that the calculated F value  $>$  F table, with a significant level of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Service Quality, Companion Role, PKH Aid

## **PENDAHULUAN**

Di negara-negara berkembang, kemiskinan sangat terkait dengan aspek struktural. Misalnya, dampak sistem ekonomi yang tidak adil atau tidak adanya jaminan sosial. kemiskinan ditimbulkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya kesempatan kerja yang layak, infastruktur yang kurang, serta ketimpangan ekonomi yang tinggi. Kemiskinan juga seringkali terkait dengan ketidakadilan sosial dan ekonomi, termasuk diskriminasi gender, kepercayaan serta etis. Di tahun 2007 pemerintah Indonesia telah menerbitkan Program Keluarga Harapan (PKH) menjadi upaya dalam meningkatkan evektifits penanggulangan kemiskinan pada bidang perlindungan sosial. Seperti diatur dalam pasal 1 ayat 9 UU No. 1 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial memilih bahwa: “perlindungan sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah serta menangani resiko dari guncangan dan kerentanan sosial”

Menjadi upaya penanggulangan kemiskinan, sejak tahun 2007 pemerintah Indonesia telah melaksanakan Program Keluarga Harapan (PKH). Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu program bantuan sosial yang dikelola oleh pemerintah Indonesia untuk membantu keluarga miskin dan rentan secara ekonomi. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial No 1 Tahun 2018, bantuan sosial PKH merupakan bantuan uang tunai, kepada keluarga miskin, tidak mampu atau rentan terhadap resiko sosial. Penyaluran sesuai penetapan peja bat yang menangani pelaksanaan PKH. PKH yang digagas sejak tahun 2007 syarat kepersayatanya yaitu keluarga tersebut memiliki ibu hamil, balita, anak usia sekolah SD sampai SMA atau sederajat, lansia dan penyandang distabilitas.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga penerima manfaat melalui pemberian bantuan tunai yang di kaitkan dengan upaya peningkatan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial. Program ini memberikan bantuan tunai langsung kepada keluarga miskin dan rentan dengan menggunakan identivikasi dan verifikasi yang ketat untuk memastikan bahwa bantuan tersebut benar-banar diberikan kepada keluarga yang membutuhkan atau tepat sasaran. Penyaluran PKH dilakukan melalui Bank Penerima Bantuan (BPB) yang telah ditunjuk oleh pemerintah. BPB bertanggung jawab untuk menyalurkan bantuan tunai langsung kepada penerima PKH setiap sebulan sekali atau lebih dari itu. Penerima PKH juga diberi kartu elektronik untuk melihat jumlah uang yang diterima oleh pihak yang bersangkutan. Untuk mengatasi masalah kemiskinan, pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai program bantuan sosial, salah

satunya adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Di desa sidamulya terdapat banyak yang mendapatkan bantuan dari pemerintah yang sesuai dengan kriteria.

Beberapa kriteria komponen PKH yaitu: 1. Kriteria komponen kesehatan yaitu Ibu hamil dan Balita, 2. Kriteria komponen pendidikan yaitu Anak SD/MI atau sederajat, Anak SMP/MTS atau sederajat, dan Anak SMA/SMK atau sederajat, 3. Kriteria komponen kesejahteraan sosial: Lanjut usia dan Penyandang disabilitas. Dengan adanya kriteria tersebut agar pemerintah memberikan bantuan PKH tepat sasaran. Dalam pelaksanaan PKH, perlu adanya pendamping yang merupakan aktor penting bagi PKH supaya pemerintah memberikan bantuan tepat dengan sasaran dan yang sesuai dengan kriteria yang ada.

**Tabel 1 Skenario Bantuan PKH**

<b>Skenario Bantuan PKH</b>	<b>Jumlah</b>
KPM yang mempunyai anak SD/MI	Rp. 225.000
KPM yang mempunyai anak SMP/MTS	Rp. 375.000
KPM yang mempunyai anak SMK/SMA	Rp. 500.000
KPM yang mempunyai anak dibawah usia 6 tahun dan ibu hamil	Rp. 750.000
Lanjut usia	Rp. 600.000
Penyandang disabilitas	Rp. 600.000

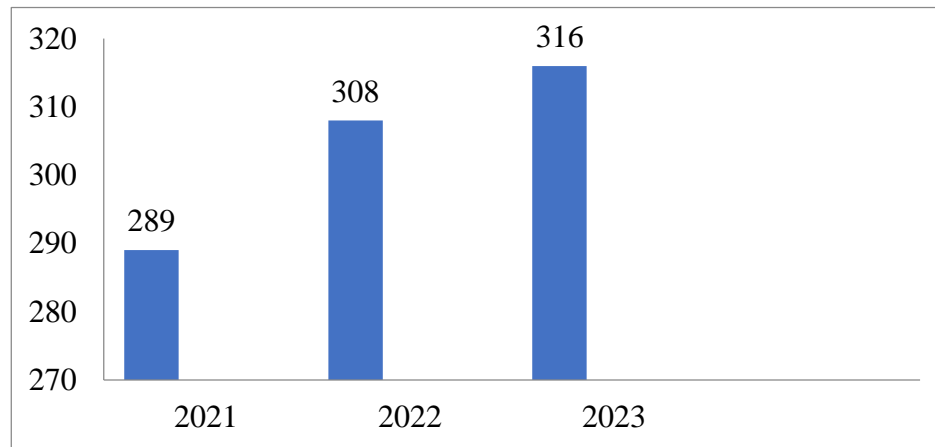
Sumber : Data PKH Tahun 2023

Dari adanya sekenario jumlah uang yang di dapat KPM untuk mengatasi ketidakadilan antara KPM yang satu dengan yang lain artinya KPM mempunyai hak mendapatkan uang yang sesuai dengan kriteria.

Alokasi dana PKH di desa sidamulya ini meningkat 2 kali lipat di tahun 2023. Di tahun 2022 yang menerima bantuan PKH sama rata sebesar 1,9 juta diberikan melalui rekening bank masing-masing per tiga bulan. Untuk satu tahun ada 4 tahap pencairan yaitu dibulan Januari, April, Agustus dan Desember. Pencairan tahap I sampai III diberikan sebesar Rp.550.000 setiap kalinya. Untuk pencairan Tahap IV diberikan sebesar Rp. 390.000.

**Tabel 2 Jumlah Penerima Bantuan PKH**

<b>Tahun</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Jumlah</b>	<b>289</b>	<b>308</b>	<b>316</b>



**Gambar 1 Grafik Penerima Bantuan**

Berdasarkan tabel dan grafik diatas penerima bantuan yang diperoleh dari Dinas Sosial di Kabubaten Brebes, penerima bantuan di desa sidamulya terus meningkat setiap tahunnya dari tahun 2021 sebanyak 289 di tahun 2022 sebanyak 308 dan di tahun 2023 sebanyak 316. Hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan pemerintah dalam penerima bantuan.

Dalam hal ini, tujuan dari PKH adalah mengurangi kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia terutama pada kelompok masyarakat miskin. Dengan demikian peran kualitas pelayanan dan peran pendamping merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan penerima bantuan PKH. Untuk itu, pemerintah dan pelaksanaan program PKH harus memastikan kualitas pelayanan yang baik dan peran pendamping yang efektif dalam penyaluran bantuan PKH. Hal ini dapat membantu, meningkatkan efektifitas dan keberhasilan program dalam mencapai tujuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan dan peran Pendamping terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima manfaat Bantuan Program Keluarga Harapan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Kualitas pelayanan merupakan ukuran yang menggunakan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan serta diberikan memenuhi dan melebihi harapan pelanggan dan masyarakat. Kualitas pelayanan mencakup aspek, termasuk kecepatan, kehandalan, kemudahan, responsivitas, dan ketersediaan layanan. Tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan kembali untuk menggunakan layanan di masa depan. Menurut Muafatun (2022) Kualitas merupakan keadaan dimana selalu terjadi pergantian dan perkembangan secara aktif dalam mempengaruhi suatu produk, jasa manusia, proses serta lingkungan dalam memenuhi harapan perusahaan, sedangkan pelayanan merupakan suatu proses dalam memenuhi kebutuhan seseorang melalui aktivitas secara langsung yang biasa dilakukan oleh pegawai.

Menurut Kotler dan Keller (2016:35) pelayanan adalah “setiap kegiatan dan tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Dalam hal ini kegiatan pelayanan mempunyai hal penting bagi kehidupan di masyarakat, karena dalam memenuhi kebutuhan memerlukan pelayanan dari orang lain.

### **Indikator kualitas pelayanan**

Menurut Fandy Tjipto dalam Meva (2018) sub indikator kualitas pelayanan ada 5 yaitu:

1. Wujud fisik
  - a. Gedung dan ruangan
  - b. Tempat parkir
  - c. Keberhasilan dan kerapian
  - d. Kelengkapan peralatan
2. Keandalan
  - a. Memberikan pelayanan yang baik saat memberikan kepada konsumen
  - b. Tidak membedakannya suatu dengan yang lain
  - c. Memberikan pelayanan tepat waktu
3. Daya tanggap
  - a. Pelayanan responsive serta cepat
  - b. Penyampaian informasi yang jelas

4. Jaminan

- a. Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan
- b. Keterampilan dalam memberikan informasi
- c. Kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen

5. Empati

- a. Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan untuk pelanggan
- b. Komunikasi yang baik

### **Peran Pendamping**

Peran pendamping adalah peran dimana seseorang atau sekelompok orang memberikan dukungan, bantuan dan pengarahan kepada individu atau kelompok yang membutuhkan dalam menghadapi situasi atau masalah tertentu. pendamping dapat membantu dalam berbagai hal seperti mengakses layanan kesehatan, sosial, dan pendidikan, memberikan dukungan emosional, memberikan informasi, serta membantu dalam proses pengambilan keputusan. Tujuan peran pendamping adalah untuk membantu individu atau kelompok untuk memperoleh pengetahuan serta keterampilan yang diperlukan untuk mengambil keputusan yang baik serta tepat dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.

Munurut Suharto dalam Andi Raireng (2021) Pendamping PKH adalah individu atau kelompok yang tugasnya membantu penerimaan manfaat Program Keluarga Harapan dalam mengelola dana yang diterima oleh keluarga penerima manfaat PKH supaya tujuan program dapat tercapai. Selain itu, pendamping PKH membantu penerimaan Program Keluarga Harapan untuk memperoleh serta memanfaatkan bantuan tersebut.

Menurut Kusuma dalam Andri Reinreng (2021) terdapat 10 peran pendamping yaitu:

1. Pemungkinan (enabler)
2. Penjangkauan (outreacher)
3. Pembimbingan (supervisor)
4. Fasilitator
5. Mediator
6. Advokat
7. Katalisator

8. Elaborator
9. Penggerak (dinamisator)
10. Pemotivasi

### **Indikator-Indikator Pendampingan PKH**

Indikator-indikator pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai berikut:

1. Indikator kualitas hidup keluarga penerima PKH. Indikator ini dapat diukur dari peningkatan kesehatan, pendidikan, dan pemberdayaan ekonomi keluarga.
2. Peningkatan kemandirian keluarga penerima PKH. Indikator ini dapat diukur dari peningkatan penghasilan keluarga, partisipasi keluarga dalam program pelatihan dan pembinaan, serta pengembangan usaha.
3. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan keluarga PKH indikator ini dapat diukur dari peningkatan keterampilan dalam mengelola keuangan, pengelolaan rumah tangga, dan pengetahuan dalam memanfaatkan sumber daya local.
4. Peningkatan akses keluarga penerima PKH terhadap layanan kesehatan dan pendidikan indikator ini dapat diukur dari peningkatan kunjungan ke Puskesmas, sekolah dan layanan public lainnya.
5. Peningkatan partisipasi masyarakat dan keluarga penerima PKH pembangunan indikator ini dapat diukur dari partisipasi keluarga penerima PKH dalam kegiatan sosial serta partisipasi keluarga dalam program pemberdayaan masyarakat.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan Masyarakat adalah konsep yang berkaitan dengan tingkat kepuasan individu atau kelompok masyarakat terhadap keadaan atau kondisi tertentu dalam masyarakat. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan. Kepuasan masyarakat penerima pelayanan tercapai apabila masyarakat penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Menurut Lukman dalam Badu Widya Arum (2018), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Menurut Chaplin dalam Hayani (2019) Kepuasan Masyarakat merupakan “suatu penilaian yang berhubungan dengan rasa kepuasan atau kecewa masyarakat yang ditimbulkan setelah melakukan kegiatan administrasi di suatu instansi, puas tidaknya masyarakat dalam instansi

pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan tugas otomatis masyarakat yang berkunjung akan merasa puas dan nyaman dalam melakukan administrasi di suatu instansi tersebut”.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pendamping dalam menyediakan layanan yang berkualitas.

### **Faktor –Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat tersebut menurut Misa Marlina (2020) faktor tersebut antara lain berkenaan dengan sebagai berikut:

1. Komponen keperipadian

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan logika berpikir dan kehormatan pribadi masyarakat itu sendiri dalam memanfaatkan pelayanan organisasi tersebut.

2. Komponen Demografis

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan usia, pendapatan, pendidikan dan faktor demografis lainnya.

3. Komponen Psikologi

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan (*life style*). Acuan orang untuk menghabiskan waktu dan untuk hidup serta biaya yang berkenaan dengan pelayanan masyarakat. Pada umumnya sejumlah individu cenderung ingin memperoleh pelayanan yang cepat meski harus membayar mahal dengan sejumlah uang.

### **Indikator-Indikator Kepuasan Masyarakat**

Terdapat beberapa indeks untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut Priansa dalam Misa Marlina (2020) yakni:

1. Prosedur pelayanan

Alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat pada sisi kesederhanaan tahapan.

2. Persyaratan pelayanan

Untuk memperoleh layanan yang sesuai pada layanan yang dibutuhkan perlu adanya persyaratan teknis administratif.



3. Kejelasan petugas pelayanan  
Kewenangan dan tanggung jawab pemberi layanan jelas dan pasti keberadaanya.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan  
Pemberi layanan konsistensi dan melihatkan kesungguhanya dalam memberikan layanan kepada masyarakat
5. Tanggung jawab petugas pelayanan  
Pada saat menyelenggarakan dan menyelesaikan layanan, wewenang serta tanggung jawab petugas sangat diperlukan
6. Kemampuan petugas pelayanan  
Keahlian serta keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan layanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan  
Penyelenggara layanan bisa menyelesaikan layanan sesuai pada target yang ditetapkan.
8. Keahlian dalam mendapatkan pelayanan  
Penyelenggara layanan tidak membedakan golongan di masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas  
Perilaku pemberi layanan sopan, ramah, saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan  
Biaya layanan yang sudah ditetapkan dapat terjangkau oleh masyarakat
11. Kepastian biaya layanan  
Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan sesuai
12. Kepastian jadwal pelayanan  
Waktu melaksanakan layanan sesuai pada aturan yang sudah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan  
Keadaan fasilitas pelayanan sudah cukup bagus serta menciptakan kenyamanan bagi yang menerima layanan
14. Keamanan layanan  
Keamanan lingkungan pelayanan sudah terjamin terhadap risiko yang membahayakan penerima layanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena dengan mengambil penelitian ini bisa mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan peran pendamping terhadap kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Rumah Tangga Sangat Miskin (RSTM) di desa sidamulya yang menjadi objek sasaran Program Keluarga Harapan (PKH) serta sudah terdaftar sebagai peserta PKH di desa sidamulya.

Dalam menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus dikemukakan oleh slovin dalam Sugiono (2017) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai  $e = 10\%$  adalah sebagai berikut:

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

Ket: \_\_\_\_\_

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

e: Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditoleransi sebesar 10% sampel yang masih tolerir, atau diinginkan sebanyak 10% jadi:

$$n = \frac{316}{1 + 316 (0,1)^2} = 75,9 \sim 76$$

Maka dapat disimpulkan, sampel dalam penelitian ini menggunakan 80 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan uji instrumen, uji multikolinearitas, uji hetroskedastisitas, uji t, uji f, dan analisis regresi linier berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0.797	0.225	Valid
X1.2	0.63	0.225	Valid

X1.3	0.63	0.225	Valid
X1.4	0.804	0.225	Valid
X1.5	0.63	0.225	Valid
X1.6	0.73	0.225	Valid
X1.7	0.66	0.225	Valid
X1.8	0.804	0.225	Valid
X1.9	0.666	0.225	Valid
X1.10	0.63	0.225	Valid

Sumber: Data yang diolah Peneliti, 2023

b. Uji Validitas Peran Pendamping (X2)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0.574	0.225	Valid
X2.2	0.576	0.225	Valid
X2.3	0.513	0.225	Valid
X2.4	0.485	0.225	Valid
X2.5	0.612	0.225	Valid
X2.6	0.448	0.225	Valid
X2.7	0.458	0.225	Valid
X2.8	0.625	0.225	Valid
X2.9	0.503	0.225	Valid
X2.10	0.536	0.225	Valid

Sumber: Data yang diolah Peneliti, 2023

c. Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0.495	0.225	Valid
Y.2	0.552	0.225	Valid
Y.3	0.48	0.225	Valid
Y.4	0.444	0.225	Valid
Y.5	0.557	0.225	Valid
Y.6	0.413	0.225	Valid
Y.7	0.499	0.225	Valid
Y.8	0.521	0.225	Valid
Y.9	0.533	0.225	Valid
Y.10	0.339	0.225	Valid

Sumber: Data yang diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.2.2 di atas hasil uji validitas memperlihatkan nilai  $r$  hitung dari setiap indikator lebih besar dibandingkan nilai  $r$  tabel, dimana nilai  $r$  tabel yaitu 0,225 sehingga indikator dari variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1), Peran Pendamping (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel penelitian.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi atau tingkat kehandalan indikator atau kuesioner apabila digunakan kembali sebagai alat ukur variabel. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	Realibility	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.885	0,6	Reliabel
Peran Pendamping	0.709	0,6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.630	0,6	Reliabel

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Peran Pendamping (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) masing-masing memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari  $r$  tabel dengan tingkat signifikansi uji dua arah yaitu 0,6. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh variabel tersebut reliable dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

**Tabel 8 Hasil Uji Multikolinieritas**

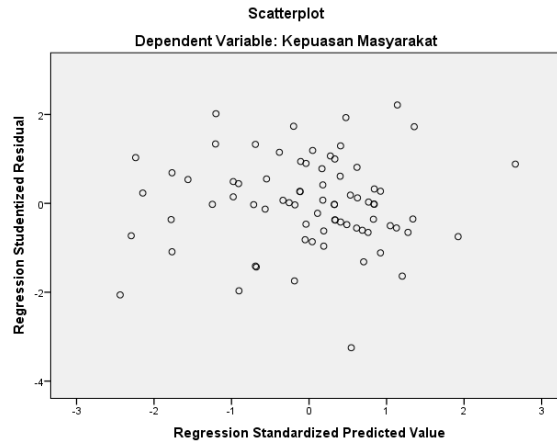
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	0.999	1.001
	Peran Pendamping	0.999	1.001

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.3.2 di atas “*Coefficients*” pada “*Collinearity Statistics*” terlihat nilai VIF untuk Kualitas Pelayanan (X1) dan Peran Pendamping (X2) yaitu  $1.001 < 10,00$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala multikolinieritas pada model regresi.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data yang diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil output scatterplot di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual yang mmjelaskan variasi variabel dependen.

**Tabel 10 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.885	3.920		4.818	0.000
	Kualitas Pelayanan	0.142	0.064	0.218	2.224	0.029
	Peran Pendamping	0.416	0.082	0.497	5.077	0.000

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji t di atas, dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari uji t pada tabel 4.4.1 diketahui nilai signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan publik (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2.224 >$  nilai t tabel 1.665. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## 2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil uji t pada tabel 4.4 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah  $0,002 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5.077 >$  nilai t tabel 1.665. Sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji F digunakan untuk memenuhi semua pengaruh variabel independen yang diujikan pada tingkat signifikan 5%.

**Tabel 11 Uji Signifikansi Simutan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	274.676	2	137.338	15.810	.000 <sup>b</sup>
	Residual	634.114	73	8.686		
	Total	908.789	75			

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2023

Hasil uji nilai F hitung yang diperoleh 15.810 sedang nilai F tabel sebesar 3,97 maka dapat diketahui nilai F hitung  $>$  F tabel, dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Peran Pendamping secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

Metode statistic yang dipakai dalam pembentukan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat merupakan regresi linier berganda.

**Tabel 12 Hasil Analisis regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.885	3.920		4.818	0.000
	Kualitas Pelayanan	0.142	0.064	0.218	2.224	0.029
	Peran Pendamping	0.416	0.082	0.497	5.077	0.000

Sumber: Data yang diolah peneliti, 2023

Dari tabel di atas dapat dirumuskan suatu persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 18.885 + 0,218 X_1 + 0,497 X_2 + e$$

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 18.885 menyatakan bahwa jika variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping bernilai konstan, maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 18.885 satuan.
2. Hasil koefisien regresi  $X_1$  yaitu 0,142, artinya setiap bertambahnya satu satuan pada variabel Kualitas Pelayanan dan variabel lainnya dianggap konstan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada penerima manfaat bantuan sebesar 0,142 dengan nilai standar error lebih kecil yaitu sebesar 0,064.
3. Hasil koefisien regresi  $X_2$  yaitu 0,416 berarti setiap bertambahnya satu satuan pada variabel Peran Pendamping dan variabel lainnya dianggap konstan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada penerima manfaat bantuan di desa Sidamulya sebesar 0,416 dengan nilai standar error lebih kecil yaitu sebesar 0,082.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai signifikan adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,224 >$  nilai t tabel  $1,665$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penerima manfaat bantuan PKH di desa Sidamulya.
2. Variabel Peran Pendamping berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penerima manfaat Bantuan PKH. Hasil analisis dibuktikan dengan nilai signifikan  $0,003 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,077 >$  nilai t tabel  $1,665$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya bahwa variabel bebas Peran Pendamping secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat Penerima manfaat Bantuan PKH di desa Sidamulya.
3. Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Penerima manfaat Bantuan PKH. Hal ini terbukti dengan analisis uji F diperoleh nilai F hitung sebesar  $15,810$  dengan nilai signifikan  $0,000$ . Sedangkan nilai F tabel sebesar  $3,97$  maka dapat diketahui nilai F hitung  $>$  F tabel, dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, begitupun dengan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Penelitian ini hanya meneliti variable Kualitas Pelayananana, Peran Pendaming terhadap Kepuasan Masyarakat. Untuk itu diharapkan pada penelitian selanjutnya agar dapat menambah beberapa variable lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat diharapkan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Peran Pendamping akan tetap bagus kedepannya.
3. Bagi Pendamping diharapkan mampu memperhatikan aspek yang berkaitan Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil dari penelitian secara simultan Variabel Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping Terhadap Kepuasan Masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Btn B, Branch T. 2021;03(01):1–9. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction of.
- Hasibuan, M.S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlawan H, Lestari D, Ningsih A 2021;(2):184–90.. Pengaruh Pembelajaran Daring Terhadap Minat dan Prestasi Belajar Matematika Siswa Kelas X SMA Negeri 1 Gu. *J Akad Pendidik Mat.*
- Islam U, Muhammad K. Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Masyarakat. (1).
- Illanisa et al. 2019;1(3):16–25. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sekolah Dasar Islam Binar Indonesia Bandung. *J SEMAR Sain Ekon Manaj Akunt Riviu*
- Kurniawan, Agung Widhi dan Zahra Puspaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandika Buku
- La Ode Muhammad Elwan 2018;1(2):1–17. Implementasi program keluarga harapan (pkh) di kecamatan binongko kabupaten wakatobi. *J Publichuo*.
- Marlina M. 2020;1–44 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk). *Upb Repo [Internet]*. Available from: <http://repository.upbatam.ac.id/449/>
- Muhtadi M, Choirunnisa I 2019;3(2):397–424. Implikasi Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap Kepuasan Penerima Manfaat di Kelurahan Beji Depok. *J Pemberdaya Masy Media Pemikir dan Dakwah Pembang*.
- Syaifulloh M, Sucipto H, Discipline W, 2022;1(3). Kerja D. TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ( Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong ).
- Syafrina N. 2019;9(2):952–62. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *J Manaj Pendidik*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Yogyakarta: .
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-4, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015, *Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-5, Yogyakarta: Andi.
- Vellayati WA, Dwihartanti M. Pengaruh Kualitas Pelayanan .... ( Widya Arum Vellayati ) KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG THE EFFECTS OF THE PUBLIC SERVICE QUALITY AND DISCIPLINE EMPLOYEES WORK TOWARDS COMMUNITY SATISFACTION OF BALAI DESA ROWOSARI , ULUJAMI DISTRICT , PEMALANG REGE. *J Pendidik Adm Perkantoran [Internet]*. 2018;7(2):146–54. Available from: <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/12798>

