

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai

Author:

Arlin Sonia¹
Ayu Kurnia Sari²

Afiliation:

Universitas Pembangunan Panca
Budi^{1,2}

Corresponding email

ayukurniasari@dosen.pancabudi.ac.id



This is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

Abstrak:

Latar belakang:

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai.

Metode penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif dengan menggunakan analisis dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertera pada Permenpan No 14 Tahun 2017. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Payaroba yang terletak di Kota Binjai tepatnya di Kecamatan Binjai Barat dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang ditentukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui observasi tidak terstruktur, kuesioner dan dokumentasi

Hasil penelitian: bahwa Masyarakat di kelurahan payaroba merasa puas terhadap Program Keluarga Harapan yang dapat terlihat dari 14 unsur pelayanan secara total mendapatkan rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan hasil konversi IKM yang mendapatkan rentang nilai 62,51-81,25 pada kategori yang “Baik”.

Kesimpulan: Hal tersebut menyatakan bahwa Masyarakat merasa puas terhadap Program Keluarga Harapan yang ada di Kelurahan Payaroba dengan mutu dan pelayanan yang baik selama program berlangsung.

Kata kunci: kepuasan masyarakat, program keluarga harapan.

Pendahuluan

Masyarakat yang tinggal dalam suatu wilayah tertentu pastinya berada dalam naungan dan tanggung jawab pemerintah yang mengatur keberlangsungan pada wilayah tersebut agar hidup sejahtera. Sejahtera bermakna aman sentosa dan makmur, selamat atau terlepas dari segala macam gangguan, kesukaran dan sebagainya (Kholis,2015:245). Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia no 1 tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan (PKH) menimbang

bahwa untuk meningkatkan kualitas hidup keluarga miskin dan rentan melalui peningkatan aksesibilitas terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Perlu program perlindungan sosial yang terencana, terarah, dan berkelanjutan. Berdasarkan pertimbangan tersebut telah ditetapkan peraturan menteri sosial tentang keluarga harapan. Program keluarga harapan adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga dan atau seseorang miskin dan rentan yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, diolah oleh pusat data dan informasi kesejahteraan sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat program keluarga harapan (Permensos, 2018:1). Program Keluarga Harapan ini bertujuan mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan, menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian keluarga penerima manfaat dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan serta kesejahteraan sosial serta mengurangi kemiskinan dan kesenjangan (Yuliani, 2020).

Akan tetapi, dalam pelaksanaan dilapangan realisasi dan penyaluran bantuan, ketepatan penyaluran bantuan menjadi permasalahan dalam program keluarga harapan ini. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menemukan persoalan pada program Kartu keluarga Sejahtera (KKS) yang tidak terdistribusi dan program Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang tidak bertransaksi bansos Program Keluarga Harapan (PKH) serta Program Sembako yang belum ditindaklanjuti. Dimana, atas penetapan dan penyaluran bansos PKH, terdapat KPM PKH yang bermasalah pada 2021 yang masih ditetapkan sebagai penerima bansos PKH pada 2022, serta KPM sudah mampu, KPM telah graduasi, KPM menolak bantuan, KPM ASN yang sudah mengajukan pengunduran diri, serta KPM yang yang tidak pernah mengambil KKS dan buku tabungan yang masih masuk dalam data salur mengakibatkan kerugian RP. 185,23 miliar terindikasi tidak tepat sasaran (Rachman, 2023). Hal tersebut tentu membutuhkan pendampingan yang baik agar program berjalan dngan baik. Adapun kesuksesan dalam penyelenggaraan program keluarga harapan ini tidak terlepas dari tim pendamping PKH. Peran pendamping PKH menjadi sangat penting karena mayoritas Penerima dana PKH merupakan masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah sehingga membutuhkan fasilitas pendampingan. Proses pendampingan yang dilakukan oleh pendamping PKH merupakan agenda rutin yang harus dilakukan sebagai upaya mengarahkan Masyarakat penerima manfaat agar tepat dalam penggunaan dana bantuan tersebut. Seperti yang dilakukan Dinas Sosial Kota Mataram Provinsi NTB yang mengoptimalkan pendampingan program keluarga harapan (PKH) sebagai upaya meminimalisir berbagai masalah yang didapat para keluarga penerima manfaat (KPM). Contoh masalah yang dihadapi KPM PKH adalah kartu ATM terblokir, rusak, sasaran pindah, meninggal, NIK tidak sinkron, dan kesalahan. Adapun untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut adalah dengan peran pendamping yang dimaksimalkan (Nirkomala, 2022). Oleh karena itu, pemerintah sudah sewajarnya memberikan pelayanan untuk masyarakat yang dipimpinnya. Berdasarkan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Hal ini berarti pelayanan masyarakat harus memenuhi standarisasi yang telah di atur dalam ketentuan tersebut serta berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu kantor pemerintahan

yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kelurahan payaroba Kecamatan Binjai Barat, Kota Binjai. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan desa. Layanan yang diberikan contohnya adalah pendampingan keluarga harapan. Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan, terdapat 14 aspek yang menjadi faktor yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, mulai dari prosedur pelayanan hingga keamanan pelayanan.

Berdasarkan pembahasan latar belakang ini, kepuasan masyarakat terhadap program keluarga harapan di kelurahan payaroba ini menjadi hal yang menarik penulis untuk mengkajinya. Dimana, hal ini bermaksud untuk mengetahui lebih dalam lagi bagaimana kualitas pelayanan aparatur kelurahan payaroba dalam pelayanan publik terkhusus pada program keluarga harapan di kelurahan yang akan dilakukan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Maka dari itu, berdasarkan permasalahan yang sudah dibahas diatas pada kesempatan kali ini peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai”.

Kajian Teori

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah Segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku. Pelayanan Publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berseimbangan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka Pelayanan Kurniawan dalam Abdul Kadir (dalam Roberto 2019). Adapun menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. Masih menurut Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan (Nugraheni:2015). Menurut Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya” Adapun Unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yakni Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerjasesuai ketentuan yang berlaku. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada Masyarakat. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kelurahan payaroba yang berada di Kecamatan Binjai Barat, Kota Binjai, Sumatera Utara. Waktu penelitian adalah hal yang harus diperkirakan dalam sebuah penelitian dan harus dipersiapkan agar penelitian dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan Desember tahun

2024 hingga bulan Maret tahun 2025. Agar mempermudah penelitian, diperlukan menentukan pendekatan penelitian yang tepat. Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan yang akan dilakukan selama proses penelitian untuk menemukan atau mendapatkan jawaban dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Adapun penelitian ini berlangsung dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Hal ini dikarenakan penelitian ini akan menghasilkan jawaban atau data-data yang merupakan angka-angka (Sugiyono, 2009). Namun, tidak menutup kemungkinan akan ada penjelasan atau pendeskripsian secara naratif yang akan menjadi gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap program keluarga harapan di Kelurahan payaroba.

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dari 100 orang responden pada penelitian yang dilakukan di kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat kota Binjai mengenai kepuasan masyarakat terhadap program keluarga harapan yang dihimpun melalui kuesioner yang berlandaskan indeks kepuasan masyarakat maka telah didapatkan hasil dari masing-masing unsur pelayanan. Adapun data-data penelitian yang telah diperoleh merupakan gambaran kepuasan masyarakat terhadap program keluarga harapan di kelurahan Payaroba. Data-data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1
Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Rata-Rata	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	325	3,25	81,25	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	310	3,1	77,5	B	Baik
3	Kejelasan Petugas	322	3,22	80,5	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	315	3,15	78,75	B	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas	315	3,15	78,75	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	324	3,24	81	B	Baik
7	Kecepatan Pelayannan	320	3,2	80	B	Baik
8	Keadilan Mendapat Pelayanan	317	3,17	79,25	B	Baik

9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	320	3,2	80	B	Baik
10	Kewajaran Biaya	322,5	3,225	80,62	B	Baik
11	Kepastian Biaya	312	3,12	78	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	312	3,12	78	B	Baik
13	Kenyamanan Pelayanan	321	3,21	80,25	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	320,3	3,203	80,07	B	Baik

Tabel 5.1 di atas menunjukkan hasil kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai. Adapun hasil penelitian tersebut telah diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap unsur-unsurnya. Dimana, hasil tersebut menunjukkan kepuasan dari masyarakat yang sesuai dengan 14 buah unsur pelayanan yang tercantum pada Permenpan No 14 Tahun 2017. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

Pembahasan

1. Prosedur Pelayanan

Unsur prosedur pelayanan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 2 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1)} = 325$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{U1/Jumlah Responden} \\ &= 325/100 \\ &= 3,25\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,25\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi diatas maka unsur prosedur layanan memiliki nilai IKM 81,25 yang dimana jika dilihat dari table konversi berda pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur prosedur pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap prosedur pelayanan Program Kelurga Harapan di Kelurahan payaroba yang terstrujtur dan dapat

dimengerti dengan mudah, sehingga masyarakat mampu memahami dan menjalankan tahapan dalam prosedur pelayanan dengan baik.

2. Persyaratan Pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 2 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur persyaratan pelayanan sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2)} = 310$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{U2/Jumlah Responden} \\ &= 310/100 \\ &= 3,1 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,1 \times 25 \\ &= 77,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM 77,5 yang dimana jika dilihat dari table konversi berda pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarkat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota binjai pada unsur persyaratan pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap persyaratan pelayanan Program Keluarga Harapan di Kelurahan payaroba yang jelas dan tidak masyarakat terbebani dan bingung dalam memenuhi persyaratan pelayanan yang diminta selama proses pelayanan berlangsung.

3. Kejelasan Petugas

Unsur kejelasan petugas pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kejelasan petugas sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur kejelasan petugas (U3)} = 322$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{U3/Jumlah Responden} \\ &= 322/100 \\ &= 3,22 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kejelasan petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \end{aligned}$$

$$= 80,5$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kejelasan petugas memiliki nilai IKM 80,5 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur kejelasan petugas berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap kejelasan petugas Program Keluarga Harapan di Kelurahan payaroba yang selalu siap sedia dalam membantu dan melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan selama berjalannya program.

4. Kedisiplinan Petugas

Unsur kedisiplinan petugas pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kedisiplinan petugas sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas (U4)} = 315$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{U4/Jumlah Responden} \\ &= 315/100 \\ &= 3,15 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,15 \times 25 \\ &= 78,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kedisiplinan petugas memiliki nilai IKM 78,75 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur kedisiplinan petugas berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap kedisiplinan petugas Program Keluarga Harapan di Kelurahan payaroba yang selalu serius dan tepat waktu dalam proses melayani masyarakat sehingga meminimalisir terjadinya kesulitan dan kesalahan bagi masyarakat selama selama berjalannya program.

5. Tanggung Jawab Petugas

Unsur tanggung jawab petugas pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur tanggung jawab petugas sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

Jumlah nilai unsur tanggung jawab petugas (U5) = 315

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{U5/Jumlah Responden} \\ &= 315/100 \\ &= 3,15\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur tanggung jawab petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,15 \times 25 \\ &= 78,75\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur tanggung jawab petugas memiliki nilai IKM 78,75 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur tanggung jawab petugas berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap tanggung jawab petugas Program Keluarga Harapan di Kelurahan payaroba yang selalu menyelesaikan tugas dengan baik serta tuntas dan tidak meninggalkan tugasnya dalam melayani masyarakat selama program berjalan.

6. Kemampuan Petugas

Unsur kemampuan petugas pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kemampuan petugas sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas (U6) = 324

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{U6/Jumlah Responden} \\ &= 324/100 \\ &= 3,24\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kemampuan petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,24 \times 25 \\ &= 81\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kemampuan petugas memiliki nilai IKM 81 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur kemampuan petugas berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap kemampuan petugas Program Keluarga Harapan di Kelurahan payaroba yang memiliki kompetensi yang

sesuai dalam bidangnya sehingga dapat membantu masyarakat yang membutuhkan layanan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan komunikasi dalam bersosialisasi, kemampuan dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang sedang dihadapi masyarakat, dan kompetensi lainnya sehingga masyarakat merasa terbantu dengan kemampuan yang dimiliki petgas dalam melayani masyarakat selama program berjalan.

7. Kecepatan Pelayanan

Unsur kecepatan pelayanan pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kecepatan pelayanan sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7)} = 320$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= U7/\text{Jumlah Responden} \\ &= 320/100 \\ &= 3,2 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,2 \times 25 \\ &= 80 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM 80 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur kecepatan pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap kecepatan pelayanan pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan payaroba yang berjalan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa proses berlangsungnya program ini berjalan dengan baik dan lancar sehingga tidak membuat masyarakat menunggu karena alasan keterlambatan pelayanan.

8. Keadilan Mendapat Pelayanan

Unsur keadilan mendapat pelayanan pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur keadilan mendapat pelayanan sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur keadilan mendapat pelayanan (U8)} = 317$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= U8/\text{Jumlah Responden} \\ &= 317/100 \\ &= 3,17\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur keadilan mendapat pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,17 \times 25 \\ &= 79,25\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur keadilan mendapat pelayanan memiliki nilai IKM 79,25 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota binjai pada unsur keadilan mendapat pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap proses pelayanan yang dilaksanakan secara adil pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan payaroba yang berjalan. Dimana, selama proses pelayanan tidak ada perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Proses pelayanan dilakukan dengan tertib dan dijalankan sesuai dengan prosedur tanpa mendahulukan orang-orang tertentu yang memiliki hubungan tertentu dengan petugas.

9. Kesopanan dan Keramahan

Unsur kesopanan dan keramahan pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kesopanan dan keramahan sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan (U9)} = 320$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= U9/\text{Jumlah Responden} \\ &= 320/100 \\ &= 3,2\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,2 \times 25 \\ &= 80\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kesopanan dan keramahan memiliki nilai IKM 80 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota binjai pada unsur kesopanan dan keramahan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap proses pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pelayanan yang dilakukan dengan penuh sopan dan satun serta keramahan yang membuat masyarakat senang karena diperlakukan

dengan baik baik ketika memberikan informasi hingga membantu persoalan-persoalan yang dialami masyarakat selama pelaksanaan pelayanan.

10. Kewajaran Biaya

Unsur kewajaran biaya pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kewajaran biaya sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur kewajaran biaya (U10)} = 322,5$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{U10/Jumlah Responden} \\ &= 322,5/100 \\ &= 3,225\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kewajaran biaya} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,225 \times 25 \\ &= 80,62\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kewajaran biaya memiliki nilai IKM 80,62 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur kewajaran biaya berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap kewajaran biaya yang dikeluarkan selama pengurusan Program Keluarga Harapan untuk melengkapi administrasi yang dibutuhkan seperti keperluan foto copy berkas. Terlait retribusi tambahan, masyarakat tidak dikenakan dikenakan biaya apapun.

11. Kepastian Biaya

Unsur kepastian biaya pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kepastian biaya sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur kepastian biaya (U11)} = 312$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \text{U11/Jumlah Responden} \\ &= 312/100 \\ &= 3,12\end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM unsur kepastian biaya} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,12 \times 25$$

$$= 78$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kepastian biaya memiliki nilai IKM 78 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota binjai pada unsur kepastian biaya berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas karena selama Program Keluarga Harapan berlangsung masyarakat tidak dikutip biaya apapun.

12. Kepastian Jadwal

Unsur kepastian jadwal pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kepastian jadwal sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur kepastian jadwal (U12)} = 312$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \text{U12/Jumlah Responden}$$

$$= 312/100$$

$$= 3,12$$

$$\text{Nilai IKM unsur kepastian jadwal} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,12 \times 25$$

$$= 78$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kepastian jadwal memiliki nilai IKM 78 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota binjai pada unsur kepastian jadwal berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas karena selama Program Keluarga Harapan berlangsung masyarakat tidak dibuat khawatir terhadap jadwal yang sudah ditetapkan.

13. Kenyamanan Pelayanan

Unsur kenyamanan pelayanan pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur kenyamanan pelayanan sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur kepastian jadwal (U13)} = 321$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= U13/\text{Jumlah Responden} \\ &= 321/100 \\ &= 3,21\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kepastian jadwal} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,1 \times 25 \\ &= 80,25\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur kenyamanan pelayanan memiliki nilai IKM 780,25 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur kenyamanan pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas karena selama Program Keluarga Harapan berlangsung masyarakat merasakan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung serta petugas layanan memberikan kemudahan selama program berjalan sehingga masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan

Unsur keamanan pelayanan pada Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai disediakan 1 buah pertanyaan. Adapun hasil perhitungan IKM dari unsur keamanan pelayanan sesuai dengan ketentuan Permenpan No 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut.

$$\text{Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U14)} = 320,3$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= U14/\text{Jumlah Responden} \\ &= 320,3/100 \\ &= 3,203\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur keamanan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,203 \times 25 \\ &= 80,07\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil konversi di atas maka unsur keamanan pelayanan memiliki nilai IKM 80,07 yang dimana jika dilihat dari table konversi berada pada mutu pelayanan yang baik. Maka, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai pada unsur keamanan pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan dinyatakan “Baik”. Adapun hal ini berarti masyarakat puas terhadap keamanan pelayanan yang diberikan selama Program Keluarga Harapan berlangsung. Dimana, selama proses pelayanan masyarakat tidak mendapat ancaman, tekanan, atau hal-hal buruk lainnya yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat.

Kesimpulan

1. Masyarakat di kelurahan payaroba merasa puas terhadap Program Keluarga Harapan yang dapat terlihat dari 14 unsur pelayanan secara total mendapatkan rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan hasil konversi IKM yang mendapatkan rentang nilai 62,51-81,25 pada kategori yang “Baik”. Hal tersebut menyatakan bahwa Masyarakat merasa puas terhadap Program Keluarga Harapan yang ada di Kelurahan Payaroba dengan mutu dan pelayanan yang baik
2. Dari 14 unsur dalam indeks kepuasan masyarakat, unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai IKM tertinggi yakni 81,25 dengan kinerja yang dinyatakan baik. Sedangkan unsur persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai IKM tersendah sebesar 77,5 namun masih pada kategori kinerja yang baik.
3. Unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 81,25, unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 77,5, unsur kejelasan petugas mendapatkan Nilai IKM sebesar 80,5, unsur kedisiplinan petugas mendapatkan Nilai IKM sebesar 78,75, unsur tanggung jawab petugas mendapatkan Nilai IKM sebesar 78,75, unsur kemampuan petugas mendapatkan nilai IKM sebesar 81, unsur kecepatan pelayanan mendapatkan Nilai IKM sebesar 80, unsur keadilan mendapat pelaynan mendapatkan Nilai IKM sebesar 79,25, unsur kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan Nilai IKM sebesar 80, unsur kewajaran biaya mendapatkan Nilai IKM sebesar 80,62, unsur kepastian biaya mendapatkan Nilai IKM sebesar 78, unsur kepastian jadwal mendapatkan Nilai IKM sebesar 78, unsur kenyamanan pelayanan mendapatkan Nilai IKM sebesar 80,25, dan unsur keamanan pelayanan mendapatkan Nilai IKM sebesar 80,07. Adapun 14 unsur tersebut berada pada Tingkat Baik.

Referensi

- Agustiana, V. 2020. Pengaruh akutabilitas dan transparansi terhadap pengelolaan keuangan alokasi dana desa pada desa gunungbatu (studi pada desa gunungbatu kecamatan ciracap kabupaten sukabumi). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*. 1(2), 88-108
- Arikunto, S .2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta:Rineka Cipta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan public
- Kholis, N. (2015). Kesejahteraan Sosial Di Indonesia Perspektif Ekonomi Islam. *Akademika*, 20(02), 244–260.
- Nugraheni, Z.A.A. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta:Yogyakarta).
- Pemerintah Binjai. 2024. Lampiran IV peraturan walikota Binjai No 14 tahun 2024 tentang alokasi bantuan sosial.

- Pemerintah Indonesia. 2005. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
- Pemerintah Indonesia. 2017. PERMENPAN nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Pemerintah Indonesia. 2018. Peraturan Menteri sosial no 1 tahun 2018 Program Keluarga Harapan.
- Rachman, A. 2023. BPK: Penyaluran Bansos RP 185,23 Miliar Tidak Tepat sasaran. www.CNBC.Indonesia. diakses pada 25 Desember 2024
- Roberto, dkk.2019. analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan kepala kelurahanmedan estate keamatan peut sei tuan. Jurnal ilmu pemerintahan, administrasi public, ilmu komunikasi. Vol.1 (1). Hlm 35-41
- Silvia,L.P. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Selama Pandemi Covid-19 Desa/Gampong Ujung Kalak, Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat (Skripsi, Fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Rainry:Banda Aceh).
- Sugiarto, Irwan. 2017. Peran akuntansi pemerintahan dalam rangka membangun akuntabilitas, transparansi, dan pengukuran kinerja pemerintah daerah, *Jurnal OSF*. 2(1). 56-66.
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DanR&D*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DanR&D*. Alfabeta, Bandung.
- _____.2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DanR&D*. Alfabeta, Bandung.
- _____.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, DanR&D*. Alfabeta, Bandung.
- Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Penjelasan Umum
- Undang Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan public
- Yuliani. 2020. Efektivitas Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Miskin Pada Keluarga Penerima manfaat di Ponogoro. *Harmonia*. 11 (2), 173-179