

PENGARUH MUTU DAN PROSEDUR PELAYANAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI TERHADAP KEPUASAN LANSIA KECAMATAN MENGGALA

Ivo Miduwanto¹, Agus Wahyudi², Elip Heldan³

Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Bandar Lampung
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung, Indonesia.

Email:

Ivomiduwanto@gmail.com¹

Agus.Wahyudi@ubl.ac.id²

elip.heldan@ubl.ac.id³

ABSTRAK

The impact of service standards and operating practices on elderly BLT recipients' satisfaction (the study was conducted on BLT Recipient Elderly in Menggala District, Tulang Bawang Regency). Every public service organization, in theory, places a strong emphasis on the satisfaction of the community's and consumers' own expectations for service quality and service procedures. The primary focus of this study is on service quality and operational procedures in an effort to determine how they affect community happiness, which in this case refers to the elderly getting BLT. Data gathering methods for this study's quantitative approach include surveys, written materials, and questionnaires. Tulang Bawang Regency's Menggala District served as the site of the research. A Likert scale is used in this investigation. In this study, a sample of 72 samples was produced from a population of 253 elderly BLT recipients by utilizing the Slovin formula to calculate the number of samples with a tolerance value of 10%. The Community Satisfaction Index (IKM) for service quality was 4.14 with a conversion of 82.8 in the "Good" category for this study's statistical analysis, while IKM Service Procedures was 3.9 with a conversion of 78 in the "Good" category. According to the study's findings, the X variables, service quality (X1) and service procedure (X2), significantly influence the Y variable, elderly satisfaction (Y).

Kata Kunci: *Service Quality, Service Procedures, Elderly Satisfaction.*

Latar Belakang Masalah

Bantuan Langsung Tunai (BLT) merupakan program Pemerintah pusat yang dimulai sejak tahun 2005 kemudian dilanjutkan pada tahun 2008 yang penyalurannya melalui PT Pos Indonesia. Pada tahun 2014 banyak lansia terlantar tidak mendapatkan kembali program BLT dari Pusat. Pramanik (2020) BLT adalah bantuan yang diberikan dalam bentuk tunai dan non tunai guna meningkatkan perekonomian melalui pemberian bantuan kepada rakyat kecil guna kelangsungan hidup. Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang melalui SK Bupati Tulang Bawang mengeluarkan program bantuan untuk lansia terlantar melalui Pemberian Bantuan Sosial stimulan usaha ekonomi Produktif & Pendampingan sosial Lansia terlantar dengan pemberian Bantuan berupa hewan ternak kambing di kecamatan Penawar Aji sebagai daerah percontohan yang diharapkan dapat meningkatkan ekonomi lansia terlantar. Pada tahun 2018 di Kabupaten Tulang Bawang banyak lansia yang menerima bantuan PKH terdahulu tidak mendapatkan lagi bantuan tersebut sehingga Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang dengan menggunakan dana APBD melalui Dinas Sosial Kabupaten Tulang Bawang mengeluarkan program bantuan Langsung tunai untuk lansia yang tidak lagi mendapat BLT dari Pusat. bantuan tersebut disalurkan melalui PT Pos Indonesia. menurut Herdiana, et al

(2021) permasalahan terkait pelaksanaan Bantuan Langsung Tunai merupakan permasalahan sektoral dimana secara aksidental dapat saja terjadi hanya di daerah tertentu, kendati demikian permasalahan BLT ini tetap memerlukan kajian lanjut dalam konteks yang lebih luas.

Dikarenakan banyaknya permasalahan yang timbul akibat pengambilan dana BLT di Kantor Pos dan juga sedang terjadinya Pandemi Covid 19, untuk mencegah terjadinya kerumunan pada saat pengambilan dana di kantor pos, pada tahun 2020 Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang merubah metode penyaluran pemberian BLT yang sebelumnya melalui PT Pos Indonesia kemudian dirubah penyaluran dana BLT melalui Bank-bank Pemerintah sehingga para lansia penerima bantuan diwajibkan membuka rekening di bank-bank terdekat. Menurut Citrawati, et al (2022) permasalahan pelayanan Bantuan Langsung Tunai terkait dengan kepuasan masyarakat banyak dipengaruhi oleh internal maupun eksternal dari pihak penyalur bantuan sosial.

Kemudian permasalahan lain yang kerap ditemukan dilapangan terjadi dalam pelaksanaan pelayanan bantuan langsung tunai yang kemudian disebut BLT ini ialah program pelayanan yang kerap tidak tepat sasaran, permasalahan terkait dengan pendistribusian program BLT ini diikuti dengan ketidak puasan masyarakat yang dapat menyebabkan protes dari masyarakat. Dengan permasalahan di tersebut, rumusan masalah dalam riset ini melihat apakah terdapat pengaruh mutu dan Prosedur pelayanan pengambilan bantuan melalui Bank terhadap kepuasan Lansia Kabupaten Tulang Bawang pada tahun 2021.

Tinjauan Pustaka

1. Mutu Pelayanan

Menurut Widodo (2021) pelayanan publik yang berkualitas diwujudkan dalam aspek pelayanan yang terlaksana dengan mudah dalam kepengurusan, pelaksanaan pelayanan berjalan dengan wajar tanpa adanya perbedaan hak dan diskriminasi, serta pelaksana pelayanan berlaku jujur dan terbuka. Menurut Saraisang, et al (2018) pelayanan yang bermutu ditinjau dari sudut pandang pengguna pelayanan. Citrawati, et al (2022) pelaksanaan yang berjalan sesuai dengan ekspektasi pemohon pelayanan adalah bentuk mutu dari suatu pelayanan. Menurut Tjiptono (2017) mutu dan tingkat pelayanan dilihat berdasarkan pendapat pelanggan yang merasakan manfaat atas pelayanan. Kemudian menurut Malikhah (2019) mutu pelayanan dapat dilihat berdasarkan hubungan kepuasan pelanggan yang merasakan keuntungan pelayanan yang telah dilakukan. Menurut Mayasari, et al (2021) mutu pelayanan digunakan untuk melihat peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilihat melalui perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pada pelayanan. Menurut pendapat lain Mutu Pelayanan menurut Sesrianty, et al (2019) dimensi mutu pelayanan dapat sama dengan kualitas pelayanan.

2. Prosedur Pelayanan

Menurut Atmoko & Tjipto (2012) fungsi yang sistematis dalam Standar operasional akan membentuk sistem kerja yang baik dan optimal dalam suatu organisasi sehingga sistem kerja tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Dan menurut Malikhah (2019) Standar Operasional adalah langkah-langkah yang meliputi sistem, mekanisme dan tata kerja internal yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan birokrasi. Menurut Muhaimin (2022) Standar Operasional Pelayanan disusur melalui standar yang tepat guna memperbaiki sistem pelayanan sehingga pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai dengan alur yang sudah ditentukan. Dalam hal ini membahas mengenai pelayanan Bantuan Langsung Tunai, yang menurut Herdianai (2021) Kebijakan BLT merupakan pelaksanaan bantuan yang diselenggarakan pemerintah untuk membantu masyarakat mengatasi permasalahan perekonomian.

3. Kepuasan Lansia

Penduduk diklasifikasikan berdasarkan kategori usia yakni usia anak atau usia belum produktif, usia produktif, dan usia yang tidak produktif. Menurut Kemenkes RI (2020) Lansia atau Lanjut Usia merupakan kelompok rentan dengan morbiditas dan mortalitas tinggi sehingga dalam tingkat masyarakat lansia menjadi prioritas yang menerima pelayanan terlebih dahulu. Kemudian menurut Akbar, et al (2021) Lansia merupakan kelompok orang-orang dengan usia 60 tahun keatas yang memiliki hak yang sama dalam kehidupan masyarakat. Sedangkan kepuasan menurut Kotler (2015) berkaitan dengan perasaan seseorang baik senang maupun kecewa atas suatu produk maupun kinerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut Hermansyah, et al (2020) Kepuasan memiliki orientasi yang berfokus pada pelayanan pelanggan. Sementara dalam hal ini membahas mengenai kepuasan lansia dimana menurut Husen, et al (2019) Lansia timbul karena dipicu atas pelayanan yang diberikan dan dipengaruhi oleh aspek internal maupun eksternal pelayanan. Kemudian menurut Saraisang, et al (2018) Kepuasan Lansia merupakan tanda keberhasilan telah terlaksananya program yang dibuat untuk Lansia.

Metode Penelitian

Metode penelitian adalah metode yang digunakan oleh peneliti pada saat mengumpulkan data untuk penelitian. (Arikunto S, 2005) Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan meliputi metode survey, kuesioner dan pencatatan (Sugiyono, 2013). Lokasi penelitian di Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Turang Bawang. terdapat 2 variabel bebas atau bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan mekanisme pelayanan (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan lansia (Y), penelitian ini menggunakan skala likert. Populasi penelitian ini berarti lansia penerima BLT sebanyak 253 lansia. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin diperoleh 72 responden. uji pengertian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian dilakukan uji analisis hubungan dan uji hipotesis, uji t dan uji F. Uji hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Ha1 : Diduga variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan lansia (Y)
2. Ha2 : Diduga variabel program pelayanan (X2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan lansia (Y).
3. Ha3 : Diduga variabel bebas (X1 dan X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang pada bulan Juli – Agustus 2021. Responden penelitian ini adalah Lansia (lanjut Usia) penerima Bantuan Langsung Tunai di Kecamatan Penawar Aji sebanyak 72 orang yang terdiri dari 37 orang laki – laki dan 35 orang perempuan. Dengan kriteria umur > 60 tahun, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diketahui dari tabel berikut.

Tabel 1
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu & Prosedur Pelayanan, kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,80	20 – 36,0	E	Tidak Baik
1,81 – 2,60	36,0 – 52,0	D	Kurang Baik
2,61 – 3,40	52,0 – 68,0	C	Cukup
3,41 – 4,20	68,0 – 84,00	B	Baik
4,21 – 5,00	84,0 – 100,0	A	Sangat baik

Sumber : KEMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Uji statistik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan adalah 4,14 dengan nilai konversi 82,8% dengan kategori “Baik” kemudian IKM untuk Prosedur Pelayanan adalah 3,9 dengan nilai konversi 78% dengan kategori “Baik” .

1. Uji Validitas

a. Variabel Mutu Pelayanan (X1)

Tabel 2
 Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (X1)

Nomor Kuesioner	r- hitung	r - tabel	Ket
1	0,736	0,235	Valid
2	0,619		Valid
3	0,762		Valid
4	0,660		Valid
5	0,755		Valid

berdasarkan tersebut terlihat nilai koefisien korelasi buat uji validitas instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh rata-rata lebih besar asal r-tabel dan semua instrumen lima item dikatakan valid.

b. Variabel Prosedur Pelayanan

Rekapitulasi Nilai r untuk uji Validitas instrumen Penelitian variabel Prosedur Pelayanan (X2)

Tabel 3.
 Uji Validitas Variabel Prosedur Pelayanan (X2)

Nomor Kuesioner	r- hitung	r - tabel	keterangan
1	0,317	0,235	valid
2	0,376		Valid
3	0,323		Valid
4	0,279		Valid
5	0,257		Valid
6	0,438		Valid

7	0,356		Valid
8	0,343		Valid
9	0,480		Valid
10	0,293		Valid
11	0,397		Valid
12	0,341		Valid
13	0,296		Valid
14	0,502		valid

Berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai koefisien korelasi untuk uji validitas instrumen variabel Prosedur Pelayanan (X2) diperoleh rata-rata lebih besar dari r-tabel dan seluruh instrumen 14 item dikatakan valid.

c. Variabel Kepuasan Lansia

Tabel 4
Uji Validitas Variabel Kepuasan Lansia (Y)

Nomor Kuesioner	r- hitung	r - tabel	Ket
1	0,644	0,235	Valid
2	0,628		Valid
3	0,642		Valid
4	0,780		Valid
5	0,630		Valid

berdasarkan tabel tersebut diketahui nilai koefisien korelasi uji validitas instrumen variabel Kepuasan warga (Y) diperoleh rata-rata lebih akbar asal r-tabel serta semua instrumen 5 item dikatakan berlaku valid.

2. Uji Reliabilitas

Dikatakan realise apabila Cronbach's Alpha > nilai batas, dengan nilai batas = 0,60(Ghozali, 2006)

a. Variabel Mutu Pelayanan (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
712	5

dari tabel tadi dijelaskan nilai Cronbach's Alpha lebih akbar dari nilai limit yaitu 0,712 > 0,60 yg menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) artinya Reliabel.

b. Variabel Prosedur Pelayanan (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	15

Dari tabel tersebut dijelaskan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai limit yaitu 0,651 > 0,60 yang menunjukkan variabel Prosedur Pelayanan (X2) reliabel.

c. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	5

Dari tabel tersebut dijelaskan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai batas, yaitu $0,653 > 0,60$ yang menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (Y) Reliabel.

3. Uji Hipotesa T

Uji Hipotesa atau Uji T, yaitu nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dengan nilai T - hitung lebih besar dari T-tabel.

a. Uji Hipotesis 1(X1)

$H_0 ; X_1 = 0$, tak terdapat imbas Mutu Pelayanan terhadap Pengambilan donasi di Bank dengan Kepuasan lansia penerima BLT di Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang

$H_a ; X_1 \neq 0$, terdapat pengaruh Mutu Pelayanan terhadap pengambilan bantuan pada Bank dengan Kepuasan Lansia penerima BLT di Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang

Bila t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak
 H_a diterima

Tabel 5
 Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.760	2.191		6.737	.000
Mutu Pelayanan	.298	.105	.320	2.822	.006

Dari tabel di atas diperoleh perhitungan t hitung Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 2,822 lebih besar dari t tabel 1,990, sehingga H_0 ditolak H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Penerimaan BLT di Bank berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Lansia Penerima BLT di Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang.

b. Uji Hipotesa 2 (X2)

H0 ; $X1 = 0$, tidak ada pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Pengambilan bantuan di Bank dengan Kepuasan lansia penerima BLT di Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang

Ha ; $X1 \neq 0$, Ada Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap pengambilan bantuan di Bank dengan Kepuasan Lansia penerima BLT di Kecamatan Penawar Aji Kabupaten Tulang Bawang

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H0 ditolak Ha diterima

Tabel 6
Dependent Variabel: Kepuasan Mahasiswa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.877	3.468		-.253	.801
Prosedur Pelayanan	.388	.062	.601	6.293	.000

4. Uji Hipotesa F

Uji Hipotesa atau Uji F, yaitu nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dengan nilai F - hitung lebih besar dari F-tabel.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	42.624	2	21.312	20.999	.000 ^b
Residual	70.029	69	1.015		
Total	112.653	71			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
b. Predictors: (Constant), Prosedur Pelayanan, Mutu Pelayanan

asal akibat tersebut terlihat bahwa kualitas pelayanan (X1) serta proses pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) secara simultan menggunakan nilai $0,000 < 0,05$, dan nilai F hitung sebesar $20,999 > F_{Tabel} 3.13$, sebagai akibatnya dapat

diperoleh kesimpulan H3 yang adalah kualitas pelayanan (X1) dan prosedur pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan warga (Y).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, penelitian tentang pengaruh kualitas layanan pencarian bantuan bank dan proses layanan terhadap kepuasan penerima BLT lansia berhasil menarik kesimpulan, membuktikan bahwa hipotesis dapat diterima. Penelitian dilakukan pada bulan Juli di Kabupaten Bangla Kabupaten Turangbawang dan hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bantuan Bank Jalan Benggala Kecamatan Turangbawang Terhadap Kepuasan Lansia Penerima BLT. Kepuasan lansia penerima BLT meningkat jika kualitas layanan meningkat.
2. Dampak Proses Pelayanan Bantuan Bank Jalan Benggala Kabupaten Turangbawang Terhadap Kepuasan Lansia Penerima BLT. Jika proses pelayanan lebih baik, maka kepuasan lansia penerima BLT akan meningkat
3. Kualitas Pelayanan bantuan Bank serta mekanisme Pelayanan Terhadap Kepuasan Lansia Penerima BLT Jalan Bangla Kabupaten Turang Bhawan. Jika kualitas pelayanan dan proses pelayanan menjadi lebih baik, maka kepuasan penerima BLT lansia akan semakin tinggi. Nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan proses pelayanan (X2) terhadap kepuasan rakyat (Y) secara simultan adalah $0,000 > 0,05$, serta nilai F hitungunya adalah $20,999 > F$ Tabel tiga.13 yg membuktikan hipotesis, sehingga bisa disimpulkan bahwa H3 diterima yang adalah kualitas pelayanan (X1) serta mekanisme pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan warga (Y) secara simultan..

Daftar Pustaka

- Akbar, Fredy., Darmiati., Arfan, Farmin., Putri, Andi Ainun Zanzadila. 2021. Pelatihan dan Pendampingan Kader Posyandu Lansia di Kecamatan Wonomulyo. *Jurnal Abdidas* 2(2). 392-397.
- Arikunto S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Citrawati, Dede., Rahmawati, Rita., Salbiah, Euis. 2022. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Governansi*. 8 (1). 69-78.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Herdiana, Dian., Wahidah, Idah., Nuraeni, Neni., Salam, Annisa Nur. 2021. Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa Bagi Masyarakat Terdampak Covid-19 di Kabupaten Sumedang: Isu dan Tantangan. *Jurnal Inspirasi*. 12 (1). 1-16
- Hermansyah., Veza, Okta., Hermuning, Nunik. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Online Shop Gic*. *Jurnal Industri Kreatif*. 4(1). 37-44.
- Husen, Lalu Muhammad Sadam., Imran, H Lalu Dhyana., Wiguna, Reza Indra., Suhamdani, Haris. 2019. Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Posyandu Lansia Dengan Tingkat

- Kepuasan Lansia di Posyandu Lansia Desa Bagu Wilayah Kerja Puskesmas Bagu. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*. 7(2). 14-19.
- Institut Bank Dunia. (2006). *Memberikan Bantuan Uang Tunai: Perancangan dan Pelaksanaan Program-Program Transfer Sosial*.
- Kemendes RI. (2020). Panduan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Pada Era Pandemi Covid-19. In *Kemendrian Kesehatan RI* (Issue April).
- Malikhah, Ikhah. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jurnal Manajemen Tools*. 11 (1). 67-79.
- Mayasari, Annisa., Supriani, Yuli., Arifudin, Opan. 2021. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. 4(5). 340-345.
- Muhaimin, Yahya., Husna, Jazimatul. 2022. Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Arsip Dinamis Inaktif. *Jurnal Information Science and Library*. 3 (2) 95-103.
- Pramanik, Nuniek Dewi. 2020. Dampak Bantuan Paket Sembako dan Bantuan Langsung Tunai Terhadap Kelangsungan Hidup Masyarakat Padalarang Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*. 1(12). 113-120.
- Saraisang, Cindy M., Kumaaf, Lucky T., Katuuk, Mairo E. 2018. Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia dengan Tingkat kepuasan Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado. *E-Journal Keperawatan*. 6(1). 1-8
- Sesrianty, Vera., Machmud, Rizanda., Yeni, Fitra. 2019. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*. 6(2). 116-126.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Jasa Edisi Ke 5*. Malang: Banyumedia.
- Widodo, Joko. (2021). *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Jakarta: Pustaka Belajar.