PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.99

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BANTUAN SOSIAL DI DESA GUNTARANO DUSUN II KABUPATEN DONGGALA

*Nabila Nurul Azizah[1], Refalya Nargis[2], Fatika Zahra[3], Mohammad Genta Buana[4], Vidia Amanda Putri[5], Masyitha Andini Rositawati Abdullah[6]

[1,2,3,4,5,6,7,8,9]Universitas Tadulako

Email: vidiaamanda@gmail.com*

Kata Kunci
1. **Kepuasan Masyarakat**
2. **Bantuan Sosial**
3. **ServQual**
4. **Desa Guntarano**
5. **Pelayanan Publik**

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial di Desa Guntarano, Kabupaten Donggala, serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam (in-depth interview), observasi, dan studi dokumentasi. Informan dipilih melalui teknik purposive sampling yang mencakup penerima PKH, BPNT/Program Sembako, BLT Dana Desa, perangkat desa, pendamping PKH, dan tokoh masyarakat. Analisis data menggunakan teori kualitas pelayanan ServQual (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) yang meliputi lima dimensi, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Desa Guntarano merasa puas terhadap pelayanan bantuan sosial. Pengelolaan bantuan sosial berjalan dengan jujur dan transparan, dengan seluruh dimensi pelayanan mendapat penilaian positif dari masyarakat. Satu-satunya catatan yang ditemukan adalah adanya keterlambatan pencairan dana yang menjadi harapan masyarakat untuk terus diperbaiki. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan ketepatan waktu pencairan bantuan sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang semakin optimal dan memuaskan masyarakat.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.99

Keyword
1. ***Community Satisfaction***
2. ***Social Assistance***
3. ***ServQual***
4. ***Guntarano Village***
5. ***Public Service***

Abstract: *This study aims to describe the level of community satisfaction with social assistance services in Guntarano Village, DonggalaRegency, and formulate policy recommendations for maintaining and improving service quality that has been running well. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques consisting of in-depth interviews, observation, and documentation studies. Informants were selected through purposive sampling technique covering recipients of PKH, BPNT/Sembako Program, BLT Village Fund, village officials, PKH facilitators, and community leaders. Data analysis uses the ServQual service quality theory (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) which includes five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results show that in general the community of Guntarano Village feels satisfied with social assistance services. The management of social assistance has been carried out honestly and transparently, with all service dimensions receiving positive assessments from the community. The only note found was a delay in fund disbursement, which the community hopes will continue to be improved. This study recommends the need to improve the timeliness of aid disbursement as an effort to realize increasingly optimal and satisfying public services*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di tingkat pemerintahan desa. Dalam konteks desentralisasi, desa dituntut untuk mampu mengelola berbagai program pemerintah, termasuk program bantuan sosial yang menjadi jaring pengaman bagi masyarakat rentan dan miskin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial di Desa Guntarano, Kabupaten Donggala, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang relevan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik.

Desa Guntarano, Kabupaten Donggala, Provinsi Sulawesi Tengah merupakan salah satu desa yang menerima dan menyalurkan berbagai jenis bantuan sosial pemerintah, antara lain Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)/Program Sembako, dan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa. Program-program tersebut dirancang untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin dan rentan. Secara umum, pelayanan bantuan sosial di Desa Guntarano telah berjalan dengan baik, jujur, dan transparan. Satu-satunya aspek yang menjadi perhatian adalah keterlambatan pencairan yang diharapkan dapat terus diperbaiki untuk semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

Teori kepuasan konsumen yang dikembangkan oleh Oliver (1980) menekankan bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh individu sebelum menerima layanan dengan kenyataan layanan yang diterima. Apabila kenyataan melampaui harapan, individu akan merasa puas; sebaliknya, apabila kenyataan di bawah harapan, individu akan merasa tidak puas. Dalam konteks pelayanan publik, teori kualitas pelayanan ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjadi alat ukur yang paling komprehensif

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.99

dan banyak digunakan. ServQual mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).

Selain teori ServQual, pendekatan good governance juga relevan dalam menganalisis kualitas pelayanan bantuan sosial. Prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan bantuan sosial. Desa Guntarano telah menerapkan prinsip -prinsip good governance secara konsisten dalam penyaluran bantuan sosial, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan dengan mudah, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dipandang penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran empiris mengenai kepuasan masyarakat Desa Guntarano terhadap pelayanan bantuan sosial yang diterima, serta memberikan masukan konstruktif bagi pemerintah desa dan pemangku kebijakan terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bantuan sosial

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan utama penelitian adalah untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan kepuasan masyarakat penerima bantuan sosial sebagaimana adanya (naturalistik). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena kepuasan masyarakat secara sistematis dan faktual berdasarkan data yang dikumpulkan dari lapangan.

Teknik pengumpulan data utama adalah wawancara mendalam (in-depth interview) yang dilengkapi dengan observasi dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur yang

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.99

mencakup lima dimensi ServQual, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, serta pertanyaan penilaian kepuasan secara umum. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung kondisi fasilitas pelayanan dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Studi dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder terkait jumlah penerima bantuan, mekanisme penyaluran, dan regulasi yang berlaku.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan relevansi, keterwakilan, dan keragaman perspektif. Penelitian ini melibatkan 4 informan yang meliputi penerima bantuan sosial (PKH aktif, BPNT/Program Sembako, BLT Dana Desa) dan 1 perangkat Desa (Sekretaris Desa) yang bertugas di wilayah Desa Guntarano. Total informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Salah satu pernyataan dari penerima bantuan sosial, SL (59) "pelayanan dalam program bantuan sosial ini sudah cukup bagus dan puas, program ini juga dapat membantu biaya sehari-hari terutama biaya bahan dapur, Nominalnya juga sesuai harapan"

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan dan melalui berbagai metode pengumpulan data yang berbeda

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bantuan sosial di Desa Guntarano telah berjalan dengan baik, jujur, dan transparan di seluruh aspek. Dari dimensi Tangibles, fasilitas kantor desa dinilai memadai, dokumen tersedia lengkap, penampilan petugas profesional, dan informasi program disebarluaskan secara efektif kepada

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.99

seluruh masyarakat. Dari dimensi Reliability, bantuan yang diterima sesuai ketentuan, tepat sasaran, dan prosedur pelayanan berjalan konsisten; satu-satunya catatan adalah keterlambatan pencairan yang bersumber dari proses administratif di atas tingkat desa dan bukan kelalaian pemerintah desa. Dari dimensi Responsiveness, petugas dan pendamping PKH dinilai sigap, mudah dihubungi, dan aktif mendampingi masyarakat termasuk kelompok rentan. Dari dimensi Assurance, kompetensi petugas dinilai baik, daftar penerima bantuan diumumkan secara terbuka, dan seluruh informan menyatakan tidak pernah dimintai pungutan di luar ketentuan, mencerminkan integritas pengelolaan yang tinggi. Dari dimensi Empathy, petugas melayani dengan ramah, sabar, adil, dan mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat Desa Guntarano secara umum merasa puas dan percaya terhadap pelayanan bantuan sosial yang dikelola secara profesional, transparan, dan penuh integritas oleh pemerintah desa

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, tingkat kepuasan masyarakat Desa Guntarano terhadap pelayanan bantuan sosial secara umum berada pada kategori puas, dengan seluruh dimensi pelayanan ServQual Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy mendapat penilaian positif dari masyarakat. Pengelolaan bantuan sosial di Desa Guntarano berjalan secara jujur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kedua, berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan hambatan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanan bantuan sosial di Desa Guntarano. Seluruh aspek pelayanan berjalan dengan baik, jujur, dan transparan. Satu-satunya catatan yang ditemukan adalah adanya keterlambatan pencairan bantuan yang disebabkan oleh faktor teknis

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.99

administratif dari tingkat yang lebih tinggi, bukan merupakan kelalaian pemerintah desa.

Ketiga, rekomendasi kebijakan yang dapat dirumuskan mencakup: (1) peningkatan koordinasi dengan pihak-pihak terkait di tingkat kabupaten dan pusat untuk memastikan ketepatan waktu pencairan bantuan sosial; (2) pemeliharaan dan peningkatan standar pelayanan yang telah berjalan baik sebagai komitmen berkelanjutan pemerintah desa; serta (3) penguatan kapasitas petugas desa agar kualitas pelayanan yang jujur, transparan, dan memuaskan masyarakat dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.). Sage Publications.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing, 60(2), 31–46.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.99