

## **SURVEI TINGKAT KEPUASAN PESERTA PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KELURAHAN SEPINGGAN KOTA BALIKPAPAN**

**Ade Sinar Oktavia<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Dalam penelitian ini terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Sepinggan yaitu peserta program keluarga harapan dengan kepuasan selama menerima bantuan dana. Dalam Kelurahan Sepinggan memiliki 37 RT (Rumah Tangga), yang menerima bantuan program keluarga harapan berjumlah 174 peserta. Di Kelurahan Sepinggan peneliti ingin mengetahui kepuasan dalam menerima bantuan tersebut. Karena yang terjadi dilapangan dana bantuan yang di terima digunakan untuk kebutuhan lain. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang kepuasan peserta dalam menerima bantuan. Untuk mengetahui lebih dalam peneliti akan wawancara mendalam dan membuat koesioner yang sudah ada beberapa pilihan jawaban nya. Peneliti akan meneliti tingkat kepuasan peserta program keluarga harapan di program pertama Pendidikan dan penyandang disabilitas ringan, sedang, berat, kedua Ibu Hamil/Menyusui, ketiga Keluarga Indonesia sehat, ke empat Lansia usia 60 tahun keatas. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan peserta, ada empat program keluarga harapan dengan 5 indikator untuk menilai kepuasan nya yaitu pertama Kewajiban peserta program keluarga harapan, ke dua Hak peserta program keluarga harapan, ke tiga Penyaluran dana, ke empat Penggunaan Dana, ke lima Pelayanan pendamping. Jenis penelitian ini ialah menggunakan jenis penelitian campuran/kombinasi. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah peserta Program Keluarga Harapan Di Kelurahan Sepinggan yang berjumlah 174 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta pada program keluarga harapan adalah puas, dimana hasil nilai rata-rata nya 3,21, artinya bahwa terdapat kepuasan dalam bantuan yang diberikan program keluarga harapan selama ini pada peserta di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan. Perlunya meningkatkan Hak peserta di Kelurahan Sepinggan di Kota Balikpapan. Melihat bahwa Hak peserta memiliki rata-rata terendah dari kategori lain nya dan merupakan variable yang meberikan penilaian yang terlihat jelas untuk Hak peserta. Untuk meningkatkan Hak peserta Pkh, dari pihak pelayanan kesehatan lebih cepat menangani bagi peserta yang sakit.*

**Kata Kunci:** *Tingkat Kepuasan, Program Keluarga Harapan*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Sosiatri-Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [nur\\_cahya@gmail.com](mailto:nur_cahya@gmail.com)

## **Pendahuluan**

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin wajib berpendidikan dasar. Sesuai dengan Amademen UUD 1945 Bidang Pendidikan Pasal 31 mengatakan bahwa (1) Setiap warga Negara berhak mendapatkan pendidikan, (2) setiap warga Negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya, (3) Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional, yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta ahlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diatur dengan undang-undang, (4) Negara memprioritaskan anggaran pendidikan sekurang-kurangnya dua puluh persen dari anggaran pendapatan dan belanja negara serta dari anggaran pendapatan dan belanja daerah untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pendidikan nasional, (5) Pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menunjang tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional pasal 1 pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Oleh karena itu dalam rangka penanggulangan kemiskinan berbasis rumah tangga, Pemerintah meluncurkan program khusus yang diberi nama Program Keluarga Harapan (PKH). Menurut Dirjen Bantuan dan Jaminan Sosial (Depsos, 2010) PKH dirancang untuk membantu penduduk miskin kluster terbawah berupa bantuan bersyarat.

Program Keluarga Harapan (PKH) adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin (KM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH. Dalam istilah internasional dikenal dengan *Conditional Cash Transfers* (CCT). Perlindungan sosial bertujuan mengurangi risiko sosial, meningkatkan kesetaraan, mengurangi kemiskinan karena potensi manfaat jangka panjang perubahan perilaku positif akibat kondisionalitas dalam CCT.”(*A Philosophical Framework for Conditional Cash Transfers Jaron Abelson, 2011*). Keluarga penerima manfaat (KPM) PKH adalah keluarga miskin yang memenuhi minimal satu kriteria.

Pada PJPT Tahun 2010-2014 terjadi peningkatan target penerima manfaat dan alokasi budget PKH, melampau mendasarkan garis target perencanaan Pelaksanaan PKH Tahun 2015 sebanyak 3,5 juta keluarga miskin dengan anggaran sebesar Rp. 6,4 Triliun (setelah ditambah APBN-P sebesar 1,3 T). target pelaksanaan PKH tahun 2016 sebanyak 6 juta keluarga miskin dengan anggaran kurang lebih Rp. 10 Triliun Sasaran Program Keluarga Harapan (PKH) adalah Keluarga Miskin(KM) berdasarkan Basis Data Terpadu. Peserta PKH harus

terdaftar dan hadir pada fasilitas kesehatan dan pendidikan terdekat. Kewajiban peserta PKH dibidang kesehatan meliputi pemeriksaan kandungan bagi ibu hamil, pemberian asupan gizi, dan imunisasi serta timbang badan anak balita dan anak prasekolah. Sedangkan kewajiban di bidang pendidikan adalah mendaftarkan memastikan kehadiran anggota keluarga PKH ke satuan pendidikan sesuai jenjang sekolah dasar dan menengah. Khusus anggota keluarga peserta PKH penyandang disabilitas, kewajibannya disesuaikan dengan kondisi disabilitasnya.

PKH memiliki dasar hukum yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Undang –Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penanganan Fakir Miskin, Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8), Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 86), Inpres Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Pencegahan Dan Pemberantasan Korupsi Poin Lampiran Ke 46 Tentang Pelaksanaan Transparansi Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Bersyarat Bagi Rumah Tangga Sangat Miskin Sebagai Peserta Program Keluarga Harapan, Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 254/PMK.05/2015 Tentang Belanja Bantuan Sosial Pada Kementerian Negara/Lembaga, Surat Keputusan Dirjen Nomor 12/LJS.SET.OHH/09/2016 Tentang Pedoman Umum PKH, Perjanjian Kerjasama Dengan Bank Himbara (BNI,BRI,BTN dan Mandiri).

Dalam penelitian ini terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Sepinggan yaitu survei tingkat kepuasan peserta PKH memberikan dana pendidikan untuk peserta Usia 6-21 Tahun untuk peserta pendidikan SD/MI sederajat, SMP/MTS sederajat dan SMA/MA sederajat, termasuk anak penyandang disabilitas ringan/sedang. Dan yang belum menyelesaikan pendidikan dasar SD,SMP,SMA/SMK. Sedangkan kewajiban penerima Bantuan dana pendidikan yaitu Terdaftar di sekolah / pendidikan Kesetaraan dan Kehadiran anak yang bersekolah harus mencapai 85% jika tidak trealisasikan maka dari pihak PKH akan memantau langsung ke sekolah anak yang menerima PKH.

Dalam kelurahan sepinggan yang memiliki 37 RT, yang menerima bantuan PKH 174 peserta. Dikelurahan sepinggan ini peneliti ingin mengetahui kepuasan dalam menerima dan tersebut. Karena yang terjadi dilapangan uang yang diterima digunakan untuk kebutuhan sehari hari. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang kepuasan peserta dalam menerima dan bantuan.

Untuk mengetahui lebih dalam peneliti akan melakukan wawancara mendalam dan membuat koesioner yang sudah ada beberapa pilihan jawaban nya.

Peneliti akan meneliti tingkat kepuasan peserta program keluarga harapan di program pertama Pendidikan dan penyandang disabilitas ringan, sedang, berat, kedua Ibu Hamil / Menyusui, ketiga Keluarga Indonesia sehat, ke empat Lansia usia 60 tahun keatas.

Dari penjelasan latar belakang di atas, peneliti tertarik dan perlu mengkaji lebih lanjut mengenai Survei Tingkat Kepuasan Peserta Program Keluarga Harapan untuk peneliti mengadakan penelitian dalam rangka tugas akhir dengan judul:

**“Survei Tingkat Kepuasan Peserta Program Keluarga Harapan Di Kelurahan Sepinggian Kota Balikpapan”.**

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kepuasan***

Menurut Sumarwan (2010:261) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Menurut Kotler (2011:70) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Dutka (2008:4) mendefinisikan kepuasan adalah *“Satisfied customer improve business and dissatisfied customer impair business”*. Jadi sesungguhnya ini merupakan hal yang tidak mudah, bagaimana menciptakan kepuasan sekaligus mempertahankan kepuasan pelanggan tersebut. Ketidakpuasan pelanggan akan menyebabkan badan usaha sulit untuk bertahan dalam menghadapi persaingan.

Menurut Kotler (dalam Pasolong, 2010:145) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

### ***Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)***

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, dikemukakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Di dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat indikator dasar untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari uraian di atas penulis dapat mengetahui bahwa indeks kepuasan masyarakat yang terdapat di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 unsur yang relevan dan valid sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan, serta terdapat pula indikator di dalam indeks kepuasan masyarakat yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah persyaratan,

prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### ***Teori Penghubung Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat***

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat didaerahnya. Namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun kalangan pemerintah sendiri.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Nasution, 2005:3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk (barang/jasa) yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan tandarisasi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan masyarakat atau tidaknya seorang pengguna jasa, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat, hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2009:98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat serta keuntungan instansi dimana kualitas pelayanan yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi pula. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, dan memberikan perhatian penuh terhadap keluhan masyarakat akan membuat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

### ***Pengukuran Kepuasan Peserta***

Tingkat kepuasan peserta sangat tergantung pada mutu pelayanan maupun suatu produk, hal tersebut dikatakan bermutu bagi peserta apabila dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai harapan. Supranto (2001:3) dalam bukunya pengukuran

tingkat kepuasan pelanggan, menyatakan , “ pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk barang dan jasa”. Hal tersebut dikarenakan kepuasan seseorang peserta timbul karena adanya produk atau pelayanan yang didapatnya telah sesuai dengan harapan mereka.

Berbagai teknik pengukuran dapat memberikan indeks mutu mengenai proses pelayanan suatu perusahaan diperbankan. Salah satunya dengan menggunakan suatu ukuran yang subjektif sebagai indikator. Ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap peserta. Pengukuran ini meliputi koesioner kepuasan peserta mengenai bantuan yang diberikan program keluarga harapan. Untuk mengukur tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan metode-metode pengukuran, dengan adanya informasi yang akurat tentang presepsi peserta terhadap bantuan program keluarga harapan dapat tercapai sukses memberikan bantuan dan juga dapat mewakili pendapat peserta.

### ***Definisi PKH***

Program Keluarga Harapan yang selanjutnya disingkat PKH 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 PKH.

PKH Akses adalah program pemberian bantuan sosial PKH diwilayah sulit dijangkau baik secara geografis, ketersediaan infrastruktur, maupun sumber daya manusia dengan pengkondisian secara khusus. Bantuan sosial adalah bantuan berupa uang, barang, dan jasa kepada keluarga dan seseorang miskin/ tidak mampu, dan rentan terhadap risiko sosial. Pemberi bantuan sosial adalah satuan kerja pada kementerian/lembaga pada Pemerintah Pusat dan satuan kerja perangkat daerah pada pemerintah daerah yang tugas dan fungsinya melaksanakan program penanggulangan kemiskinan yang meliputi perlindungan sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial, dan pelayanan dasar.

Keluarga penerima pelayanan yang selanjutnya disebut keluarga penerima manfaat adalah keluarga penerima bantuan sosial PKH yang telah memenuhi syarat dan ditetapkan dalam keputusan. Bantuan Sosial PKH adalah bantuan berupa uang, kepada keluarga dan seseorang miskin, tidak mampu dan rentan terhadap risiko sosial. Penyaluran bantuan Sosial PKH adalah pemberian bantuan berupa uang kepada keluarga dan seseorang miskin, tidak mampu, dan rentan terhadap risiko sosial berdasarkan penetapan pejabat yang menangani pelaksanaan PKH.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis penelitian***

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah lapangan (*field research*) peneliti menggunakan jenis penelitian campuran/kombinasi (*mixed methodology*). Mixed method menghasilkan fakta yang lebih komprehensif dalam meneliti masalah penelitian, karena peneliti ini memiliki kebebasan untuk menggunakan semua alat pengumpul data sesuai dengan jenis penelitian data yang dibutuhkan. Sedangkan kuantitatif atau kualitatif hanya terbatas pada jenis alat pengumpul data tertentu saja.

Mixed Methods Research adalah suatu desain penelitian yang didasari asumsi filosofis sebagaimana metode inkuiri. Mixed methods research juga disebut sebagai sebuah metodologi yang memberikan asumsi filosofis dalam menunjukkan arah atau memberi petunjuk cara pengumpulan data dan menganalisis data serta perpaduan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui beberapa fase proses penelitian John W. Creswell (2014: 5).

Mixed Method adalah penelitian yang melibatkan penggunaan dua metode, yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif dalam studi tunggal (satu penelitian). Penggunaan dua metode ini dipandang lebih memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang masalah penelitian dari pada penggunaan salah satu diantaranya. Penelitian metode campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif Sugiyono (2012:7).

### ***Populasi dan Sampel***

Populasi adalah gabungan dari sebuah elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Penelitian ini dilakukan pada Kelurahan Sepinggan Balikpapan selatan. Populasi pada penelitian ini adalah peserta Program Keluarga Harapan yang ada di Kelurahan Sepinggan sebanyak 174 orang yang tersebar dalam 37 RT.

## **Hasil Penelitian**

### ***Tingkat Kepuasan Peserta Program Keluarga Harapan***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta program keluarga harapan di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan, berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta program keluarga harapan sudah puas. Hal ini ditunjukkan dengan hasil rata-rata excel sebesar 3,21 dari seluruh indikator. Indikator yang memiliki nilai indeks tertinggi adalah indikator penyaluran dana dengan nilai 3,29, sedangkan indikator yang memiliki indeks terendah adalah indikator hak peserta mendapat nilai rata-rata sebesar 3,14.

### ***Penyaluran Dana***

Penyaluran dana program keluarga harapan adalah penerima bantuan menerima uang bantuan melalui ATM. Sebelum nya peserta menggunakan kantor pos. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan tentang penyaluran dana sangat puas. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil rata-rata excel sebesar 3,29.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kejelasan peserta dengan penyaluran dana di Kelurahan Sepinggan merasakan sangat puas. Akan tetapi ada 3 peserta (La Biru,Rusnani,La Sia) masih menganggap kurang puas. Karena sebelumnya penyaluran dana melalui kantor pos. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan cara penyaluran dana peserta program keluarga harapan di Kelurahan Sepinggan.

### ***Penggunaan Dana***

Penggunaan Dana Peserta program keluarga harapan di Kelurahan Sepinggan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kepuasan peserta dalam penggunaan dana bantuan yang di terima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dana peserta program keluarga harapan di Kelurahan Sepinggan peserta merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata rata excel sebesar 3,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa penggunaan dana di Kelurahan Sepinggan sudah puas. Akan tetapi ada beberapa peserta ada yang menggunakan dana bantuan untuk membeli kebutuhan sehari hari dan kebutuhan lain nya. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan dalam penggunaan dana bantuan program keluarga harapan di Kelurahan Sepinggan.

### ***Kewajiban Peserta PKH***

Kewajiban peserta PKH adalah keluarga penerima PKH berkewajiban untuk periksa kesehatan saat sakit, bagi peserta yang sekolah absen kehadiran wajib 85% di sekolah tersebut, menerima sembako setiap bulan dan menerima bantuan dana dari program keluarga harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban peserta di program keluarga harapan udah untuk di ikutin sesuai kewajibannya. Halo tersebut dapat dilihat dari nilai rata-ratanya sebesar 3,18.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukan bahwa kepuasan dalam kewajiban peserta di Kelurahan Sepinggan merasakan puas dengan kewajiban yang harus di ikutin untuk peserta program keluarga harapan. Akan tetapi ada beberapa peserta menganggap kewajiban kurang terpenuhi berdasarkan uraian tersebut. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan peserta dalam memenuhi kewajiban nya dipelayanan kesehatan, kegiatan program keluarga harapan,fasilitas kesehatan, upaya ini lebih ditingkatkan agar keinginan peserta semuanya terpenuhi dan mudah didapatkan.

### ***Pelayanan Pendamping***

Pelayanan pendamping di Kelurahan Sepinggan dijabarkan dalam pernyataan mengenai kepuasan peserta program keluarga harapan dalam pelayanan pendamping.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendamping program keluarga harapan di Kelurahan Sepinggan peserta merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata excel sebesar 3,15. Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa pelayanan pendamping program keluarga harapan peserta merasa puas.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

1. Tingkat kepuasan peserta Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan berdasarkan pengolahan data dan pembahasan. Indikator-indikator yang menjadi penilaian dalam pengukuran tingkat kepuasan peserta antara lain Kewajiban Peserta, Hak Peserta, Penyaluran Dana, Penggunaan Dana, Pelayanan Pendamping. Dari keseluruhan penilaian peserta merasa puas dengan kewajiban yang peserta terima karena untuk bantuan kesehatan, penerimaan sembako, dan menerima informasi pencairan dana terpenuhi. Untuk hak peserta hasilnya puas karena peserta hak nya terpenuhi menerima informasi, menerima dana, sembako dan pelayanan kesehatan selama menerima bantuan program keluarga harapan. Di penyaluran dana peserta puas dengan penyaluran sekarang yang melalui via atm untuk menerima bantuan dana, karena sebelumnya pengambilan dana melalui kantor pos. Untuk penggunaan dana peserta puas karena dana bantuan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pokok, obat-obatan, dan kebutuhan sekolah. Dan peserta merasa puas dengan bantuan dana yang diberikan program keluarga harapan. Untuk pelayanan pendamping peserta puas karena fungsi pendamping untuk menginformasikan tentang bantuan dana dan sembako untuk seluruh peserta tepat waktu.
2. Tanggapan peserta mengenai kepuasan bantuan Program Keluarga Harapan dapat dikatakan puas bahwa sebagian besar responden menjawab Puas.
3. Untuk hasil yang didapat setelah meneliti yaitu jawaban peserta Program Keluarga Harapan semua rata-rata menjawab Puas yaitu nilai 3. Puas berarti program yang di adakan oleh pemerintah ini berhasil dengan baik dan berjalan sesuai yang diharapkan. Semoga program Program Keluarga Harapan ini bisa meningkatkan kurangnya warga miskin di Indonesia.
4. Dengan kata Puas diartikan bahwa masyarakat miskin terbantu untuk kehidupan mereka sehari-hari, kesehatan mereka terpenuhi tanpa memikirkan beban biaya lagi, pendidikan anak mereka juga berjalan dengan baik adanya bantuan Program Keluarga Harapan.

### **Saran**

1. Secara keseluruhan pemberian yang diberikan program keluarga harapan kepada peserta terbilang puas. Hanya ada hak peserta lebih ditingkatkan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas maupun di rumah sakit.
2. Untuk calon penerima program keluarga harapan lebih di survei lebih rinci layak menerima bantuan atau tidak.
3. Untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti mendalam tentang penggunaan dana peserta bantuan program keluarga harapan dan mengukur kepuasan peserta tentang pelayanan kesehatan.
4. Perlunya meningkatkan hak peserta di Kelurahan Sepinggan di Kota Balikpapan. Melihat bahwa hak peserta memiliki rata-rata terendah dari kategori lain nya dan merupakan variable yang meberikan penilaian yang terlihat jelas untuk hak peserta. Untuk meningkatkan hak peserta Program Keluarga Harapan, dari pihak pelayanan kesehatan lebih cepat menangani bagi peserta yang sakit.

### **Daftar Pustaka**

- Augusty, Ferdinand.** 2006. *Metode Penelitian Manajemen Semarang*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bahri.** 2008. *Konsep dan Definisi Konseptual*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Creswell, John W,** 2008, *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Edisi Ketiga Pustaka Pelajar, Bandung;
- Data Statistik Penduduk.** [Http://Www.Bps.Go.Id/](http://www.bps.go.id/)(Diakses Pada 5 Agustus 2017)
- Diantika, Reni.** 2017. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jalan Ss" Jember. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammad Jember.
- Dutka, Alan.** 2008. *AMA Hand Book For Customer Satisfaction*. Lincolnwood, Ilionis: NTC Business Book.
- Ferdinan, A.** 2014. *Metode Penelitian Manajemen Semarang*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller.** 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Erlangga: Jakarta.
- Kolter, Philip dan Armstrong, Gary.** 2011. 10<sup>th</sup> Edition. ''Marketing an Introduction''. Indonesia: Perason.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A.** 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Margono.** 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nasution, M. N.** 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia.** 2018. *Program Keluarga Harapan*. Menteri Sosial Republik Indonesia.

- Rauf.Nuzmerini.**2016"*Pengaruh Kepuasan Pelanggan Kepercayaan Merek Citra Terhadap Loyalitas Merek Pada Pemakai Shampo Pantene*"surabaya Program Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Shaughnessy,John J,Zecmeister,Eugene B , Zechmeister,Jeanne S.**2012.*Metode PenelitianDalam Psikologi Edisi 9 Research Methods In Psychology,*  
9 Th Edition.Jakarta : Penerbit Salemba Humanika Sumber Lain.
- Sugiyono.** 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta: Bandung
- Sugiyono.** 2012. *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta: Bandung.
- Sumarwan, Ujang.**2010. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran.* Bogor: Ghalia Indonesia
- Supranto.**1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta
- Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan**(Diakses 28 Agustus 2017)
- Witara. Ketut.**2011."*Studi Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dibadan Penanaman Modal Dan Perijinan*".Gresik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika.
- Yulanda.Icha.**2015."*Studi Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pelayanan Publik*". Samarinda:Program Administrasi Publik.Universitas Mulawarman.
- Yuniati.Tri.**2014."*Analisis Kepuasan Konsumen Melalui GAP V Atas Pelayanan Jasa NUR CHAMDANI LANANG*".Surabaya: Fakultas Riset Manajemen Universitas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia(STIESIA).

***Dokumen – Dokumen***

- Hikmat.Harry.**2017."*Kebijakan Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Kementerian Sosial Republik Indonesia.*(Diakses Pada Tanggal 6 Agustus 2017)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.