



DINAMIKA GOVERNANCE

JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN PANGAN BERAS DI KELURAHAN BUKIT SURUNGAN

Elisa Adinda Putri¹, Dasman Lanin²

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang^{1,2}

Email Corresponding: elisaadnda@gmail.com, dasman@fis.unp.ac.id

ARTICLE INFORMATION

ABSTRACT

Article history:

Received date: 2 Juni 2025

Revised date: 16 Juni 2025

Accepted date: 24 juni 2025

The Rice Food Assistance Program in the form of a program (CBP) was launched to help poor families. However, in its implementation, this program faces some challenges, like decrease in the number of beneficiaries, lack of information delivery, uneven rice quality, and services and data collection processes that are still not optimal in the current study intended to measure how far the quality of service and professionalism of employee work influence on the satisfaction of rice food assistance recipients in Bukit Surungan Village. This study used primary data, which were collected through the distribution of questionnaires to rice assistance recipients spread across Bukit Surungan Village totaling 86 respondents. Multiple linear regression analysis was employed as the analytical method in this study. This study adopted a quantitative research approach and utilized purposive sampling for selecting participant. The variables analyzed in this study include service quality (X1), employee work professionalism (X2), and community satisfaction (Y). The findings of the study indicate that the quality of service and professionalism of employee work have a significant effect on the satisfaction of the community receiving rice food assistance in Bukit Surungan Village.

Keyword: Rice Food Assistance, Government Rice Reserves (CBP), Public satisfaction, Service quality, Employee professionalism

ABSTRAKSI

Program Bantuan Pangan Beras dalam bentuk program (CBP) diluncurkan untuk membantu keluarga miskin. Namun dalam pelaksanaannya program ini menghadapi beberapa tantangan, seperti berkurangnya jumlah penerima manfaat, kurangnya penyampaian informasi, kualitas beras yang tidak merata, serta proses pelayanan dan pendataan yang masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada penerima bantuan pangan beras yang tersebar di Kelurahan Bukit Surungan yang berjumlah 86 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan menggunakan *purposive sampling* untuk memilih partisipan. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan (X1), profesionalisme kerja pegawai (X2), dan kepuasan masyarakat (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Desa Bukit Surungan.

Kata Kunci: Bantuan Pangan Beras, Cadangan Beras Pemerintah (CBP), Kepuasan masyarakat, Kualitas pelayanan, Profesionalisme pegawai.

PENDAHULUAN

Kemiskinan masih menjadi permasalahan utama di Indonesia, disebabkan oleh ketidakmampuan sebagian masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar, khususnya pangan (Sinurat, 2023). Masalah kemiskinan dan kerentanan terhadap pangan menjadi isu strategis nasional yang membutuhkan penanganan lintas sektor di tingkat pusat dan daerah. Instruksi Presiden Nomor 8 Tahun 2008 menegaskan pentingnya memperkuat ketahanan pangan sebagai bagian dari upaya menjaga stabilitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Gunawan, 2024).

Memberikan solusi nyata dalam mendukung kebutuhan dasar masyarakat kurang mampu, pemerintah melaksanakan program penyaluran Bantuan Pangan Beras melalui mekanisme Cadangan Beras Pemerintah (CBP). Inisiatif ini dirancang untuk meringankan beban ekonomi rumah tangga miskin, memperkuat akses terhadap kebutuhan pangan utama, dan memperluas cakupan perlindungan sosial bagi kelompok yang rentan (Gunawan, 2024). Pelaksanaan CBP berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 125 Tahun 2022 dan dijalankan oleh Badan Pangan Nasional (BAPANAS) dengan dukungan dari Perum BULOG, Kementerian Sosial, serta Dinas Sosial di tingkat kabupaten dan kota.

Berdasarkan data Kementerian Sosial, hingga tahun 2023 program ini telah menjangkau lebih dari 21,353 juta Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam penerimaan bantuan menurut (Bapanass, 2023). Program ini juga menjadi upaya antisipatif terhadap dampak kekeringan akibat El Nino dan sebagai bagian dari strategi pengendalian inflasi. Setiap KPM mendapatkan 10 kg beras dalam setiap tahap penyaluran yang berlangsung mulai Januari hingga Maret, dan dapat diperpanjang hingga Juni tergantung kondisi anggaran negara (Peraturan Bapanas No. 12 Tahun 2022).

Kelurahan Bukit Surungan, program CBP telah dilaksanakan sejak 2022 sebagai kelanjutan dari program beras RASTA. Program ini terbukti membantu masyarakat miskin dalam memenuhi kebutuhan pangan harian. Penyaluran bantuan dilakukan secara selektif melalui pendataan akurat agar hanya KPM yang benar-benar layak yang menerima bantuan, dengan melibatkan peran aktif perangkat desa dan instansi terkait. Pelaksanaan program Bantuan Pangan Beras masih menghadapi sejumlah permasalahan yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat.

Hal ini berkaitan erat dengan standar layanan kepada masyarakat sebagaimana yang telah diatur

dan diterbitkan dalam Peraturan Menteri Republik Indonesia Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017, yang mencakup 9 unsur, seperti prosedur, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan. Masyarakat, khususnya dari kalangan menengah ke bawah, sangat menggantungkan kebutuhan pangannya pada bantuan ini

Kepuasan pelanggan pada umumnya timbul ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Artinya, semakin kecil kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan pelayanan, maka kemungkinan besar tingkat kepuasan akan semakin tinggi (Kolter, 2016). Jika realitas tersebut tidak memenuhi harapan, maka pelanggan cenderung mengalami ketidakpuasan. Pandangan ini selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh Tjiptono yang mengemukakan bahwasanya kepuasan merupakan reaksi emosional yang timbul setelah pelanggan menggunakan suatu layanan (Tjiptono, 2012).

Pelaksanaan program Bantuan Pangan Beras di Kelurahan Bukit Surungan masih menghadapi berbagai kendala yang berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat penerima manfaat. Ketidakpuasan ini sering kali muncul dalam bentuk kritik atau keluhan, yang mencerminkan adanya kebutuhan mendesak untuk perbaikan dalam pelayanan publik. Ketika pelayanan tidak memenuhi harapan, hal ini dapat merusak citra organisasi publik dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Rosmiati et al., 2022). Sebaliknya, pelayanan yang baik dan sesuai harapan dapat meningkatkan kepuasan, mendorong kepercayaan, serta membangun loyalitas masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Kualitas layanan saat penyaluran masih menjadi perhatian, selain berkurangnya jumlah penerima yang menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Permasalahan muncul pada aspek transparansi dan komunikasi dalam proses distribusi bantuan pangan beras, dimana kurangnya informasi kapan pastinya bantuan pangan beras ini disalurkan. Akibatnya, masyarakat tidak mengetahui secara pasti kapan bantuan ini tersalurkan.(Fardi et al., 2023).

Kajian terhadap penelitian sebelumnya sangat penting untuk melihat konsistensi temuan penelitian ini. Salah satu penelitian menyatakan bahwa tingkat profesionalisme serta performa pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yang dimediasi oleh kualitas pelayanan yang diberikan (Rangguni Cemerlang Tias et al., 2022). Sementara itu, riset ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja secara langsung

memengaruhi kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan, tanpa perlu dimediasi variabel lain. Penelitian lain juga mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi secara signifikan terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat, dengan peran pendamping turut berperan sebagai variabel yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut (Wiwi Adilah et al., 2023).

Kebaruan (*state of the art*) dari penelitian ini terletak pada penekanannya yang spesifik terhadap hubungan terkait dengan dimana kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai dengan tingkat kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di tingkat kelurahan, dengan fokus khusus pada Kelurahan Bukit Surungan. Penelitian ini mengisi celah (*research gap*) dari penelitian sebelumnya yang umumnya menyoroti pengaruh profesionalisme dan kualitas pelayanan dalam konteks institusi pendidikan (Rangguni Cemerlang Tias et al., 2022) maupun dalam program bantuan sosial berskala lebih besar seperti PKH (Wiwi Adilah et al., 2023).

Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini menitikberatkan pada layanan sosial berbasis kebutuhan dasar, yaitu bantuan pangan beras, serta mengkaji secara langsung pengaruh dua variabel utama tanpa mediasi atau intervensi faktor lain seperti peran pendamping. Hal ini menjadikan penelitian ini relevan dalam konteks pelayanan publik berbasis komunitas dan distribusi bantuan langsung.

Penelitian yang dilakukan saat ini, terdapat tiga teori utama yang dijadikan dasar untuk menganalisis kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap program bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Salah satunya adalah teori kualitas pelayanan yang menurut sudut pandang Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan masyarakat. Ketika pelayanan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, maka kepuasan masyarakat pun akan tercapai. Teori ini mencakup lima dimensi utama, yakni: *tangible* (fasilitas fisik dan perlengkapan layanan), *reliability* (kemampuan memberikan layanan yang andal dan konsisten), *responsiveness* (kesigapan dalam membantu masyarakat), *assurance* (jaminan dan rasa percaya terhadap kompetensi petugas), serta *empathy* (perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan warga) (Parasuraman, 1990).

Kedua, teori profesionalisme aparatur dari Martin Jr digunakan untuk menilai tingkat profesionalisme pegawai berdasarkan lima

indikator, yaitu kemahiran menggunakan peralatan, kesiapan dalam memberikan layanan, tanggung jawab, kedisiplinan, serta sikap pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat. Ketiga, penelitian ini juga mengacu pada sembilan unsur terkait survei mengenai bagaimana kepuasan masyarakat, sebagaimana dapat dilihat dan diatur dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017, mencakup beberapa aspek penting, antara lain: persyaratan layanan, sistem dan prosedur, durasi penyelesaian, biaya atau tarif, hasil atau output layanan, kompetensi serta sikap petugas, mekanisme penanganan pengaduan, dan ketersediaan sarana prasarana pendukung. Dengan demikian ketiga teori diatas yang digunakan peneliti dalam penelitian ini saling melengkapi dan diterapkan secara terpadu guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan profesionalisme karyawan pada kepuasan masyarakat dalam penyaluran bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Penelitian ini mengangkat tiga rumusan masalah utama, yaitu: (1) Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan? (2) Apakah terdapat pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan? dan (3) Adakah pengaruh secara simultan dari kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan?.

METODE PENELITIAN

Riset ini mengimplementasikan metode kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Metode kuantitatif berlandaskan pada pendekatan positivistik, dengan fokus pada pengukuran terhadap populasi atau sampel dengan memakai instrumen yang sudah teruji validitasnya serta reliabilitasnya, seperti kuesioner (Sugiyono, 2013). Kemudian data yang sudah di lakukan uji coba dan sudah diperoleh kemudian dianalisis secara statistik guna menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Metode riset kuantitatif dengan desain asosiatif yang diterapkan dalam studi ini memiliki tujuan untuk melihat serta mengukur pengaruh antara variabel independen dan variabel terikat pada studi ini.

Populasi pada studi ini terdiri atas semua warga yang terdaftar sebagai penerima bantuan pangan

beras di Kelurahan Bukit Surungan pada tahun 2023-2024 yaitu 86 Kartu Keluarga (KK) dengan sampel penelitian sebanyak 86. *Purposive sampling* dipilih sebagai metode pemilihan sampel dalam riset ini, dengan demikian dapat mempertimbangkan syarat khusus yang relevan dengan tujuan penelitian, yakni hanya melibatkan individu yang memenuhi syarat sebagai penerima bantuan penerima bantuan pangan beras pada tahun 2023 dan 2024 di Kelurahan Bukit Surungan yang terdiri dari 09 RT.

Riset ini mengumpulkan informasi dari dua sumber, antaranya adalah data primer serta sekunder. Pertama yaitu data primer diperoleh lewat observasi secara langsung ke lokasi penelitian dan menggunakan penyebaran angket, penulis memperoleh data primer menggunakan kuisioner yang diberikan langsung kepada masyarakat penerima bantuan pangan beras yang tersebar di Kelurahan Bukit Surungan. Sedangkan kedua yaitu data sekunder didapatkan penulis dari studi dokumentasi, buku serta artikel yang berkesinambungan dengan studi ini. Dalam penelitian ini menggunakan rancangan skala *likert* 4. Teknik analisis data yang menjadi acuan yaitu IBM SPSS versi 25.0.

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas pada riset ini membuktikan bahwa adanya korelasi antara indikator variabel kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai yang menghasilkan Rhitung > Rtabel dan nilai sig <0,01. Hal ini membuktikan bahwa semua item dalam variabel tersebut memenuhi kriteria validitas.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada instrumen yang sudah ditetapkan mempunyai nilai *cronbach's alpha* yaitu di atas 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa item instrumen angket telah memenuhi syarat reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan sebagai alat ukur apakah data berdistribusi secara normal, pengujian menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2-tailed)	Alpa	Keterangan
0,200	0,05	Normal

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Hasil *output* diatas menandakan bahwasannya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* senilai 0,200 di atas nilai signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05, dengan demikian, data regresi dalam penelitian ini dapat dinyatakan berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolonieritas

Pengujian ini bertujuan guna menentukan tingkat keterkaitan antara variabel independen dan dependen pada regresi ini.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Colinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan (X1)	0,575	1,740	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Profesionalisme Kerja Pegawai (X2)	0,575	1,740	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Hasil *output* diatas menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan profesionalisme memiliki nilai *tollerance* > 10 ($0,575 > 10$), selanjutnya dilihat bahwa nilai *VIF* < 10 ($1,740 < 10$), artinya tidak terjadi gejala multikolonieritas.

Hasil Uji Heteroskedasitas

Suatu uji untuk mengidentifikasi apakah terdapat variabilitas yang tidak konstan (heteroskedastisitas) pada model regresi antar observasi.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedasitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,637	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Profesionalisme Kerja Pegawai (X2)	0,726	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Hasil di atas menunjukkan bahwa signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan yaitu 0,637 dan untuk variabel profesionalisme kerja pegawai yaitu 0,726, angka tersebut melampaui nilai *alpha* yaitu 0,05, yang artinya pengujian heteroskedasitas terpenuhi.

Hasil Uji Autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi mengandung autokorelasi dengan ketentuan Durbin watson.

Tabel 4. Hasil Uji Autokorelasi

Model	Model Summary ^b				
	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.725 ^a	.525	.514	2.02405	1.931

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Hasil pengujian menandakan jika nilai Durbin Watson yaitu 1,931 maka dapat dinyatakan bahwa autokorelasi tidak ada dalam studi ini.

HASIL

a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Untuk membuktikan keterkaitan secara persial kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian ini untuk melihat tingkat signifikansi pada variabel independen dengan ketentuan taraf signifikan $< 0,05$. Pengujian persial (t) sebagaimana disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 5 kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Model	Model Summary			
	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.579 ^a	.336	.328	2.38021

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Berdasarkan hasil output di atas, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,328. Hal ini setara dengan kontribusi 32,8% variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya dapat dilihat hasil pengaruh uji persial koefesien variabel kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 6 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	Coefficients ^a			Unstandardized Coefficients Std. Error	Beta	t	Sig.
			Standar dized Coefficie nts				
	B	Std. Error					
1	(Constant)	14.424	2.431			5.933	.000
	Kualitas Pelayanan	.501	.077		.579	6.515	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Berdasarkan output diatas dikatahui variabel kualitas pelayanan (X1) memperoleh nilai signifikansi sejumlah 0,000 tentunya nilai ini lebih besar dari level signifikansi yang ditetapkan 0,05 ($0,00 > 0,05$) akibatnya H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Untuk membuktikan adanya keterkaitan secara persial antara profesionalisme kerja pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat. Untuk uji persial (t) tersebut disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 7 profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Model	Model Summary			
	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.708 ^a	.501	.495	2.06240

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Output di atas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0,495. Hal tersebut setara dengan sumbang sebesar 49,5% variabel profesionalisme kerja pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kemudian, hasil dari uji persial koefesien variabel profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 8 profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.00 5	2.098		5.24 5	.00 0
Profesionalis me Kerja Pegawai	.592	.064	.708	9.18 8	.00 0

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Berlandaskan dari *output* diatas dikatahui variabel profesionalisme kerja (X2) memperoleh nilai signifikansi sejumlah 0,000 hasil ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan 0,05 ($0,00 < 0,05$) akibatnya H0 ditolak dan Ha diterima.

c. Pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Uji F (simultan) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel independen secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam suatu model penelitian. Berikut adalah pengujian menggunakan spss

Tabel 9 Kontribusi kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.525	.514	2.02405

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Bersumber hasil *output* pada tabel sebelumnya menghasilkan nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* yaitu 0,514. Angka ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Profesionalisme Kerja Pegawai (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan senilai 51,4% variasi atau perubahan dalam kepuasan

masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan.

Dengan kata lain, lebih dari separuh tingkat kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh dua variabel tersebut. Namun demikian, masih terdapat sekitar 48,6% komponen lain yang memengaruhi kepuasan masyarakat, yang belum dijelaskan dalam penelitian ini dan kemungkinan berasal dari luar bidang lingkupan penelitian penulis.

Tabel 10 kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	376.352	2	188.176	45.933 .000 ^b
	Residual	340.032	83	4.097	
	Total	716.384	85		

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Profesionalisme Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Berdasarkan hasil *output* F tabel dengan nilai level signifikansi yaitu $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $df_1 = 2$ serta $df_2 = 83$, diperoleh nilai F tabel senilai 3,110. Sementara itu, hasil perhitungan menunjukkan nilai F hitung senilai 45,933 dengan nilai signifikansi 0,00. Nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($45,933 > 3,1$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas yang disepakati yaitu 0,05 ($0,00 < 0,05$). Dapat disimpulkan, hipotesis penelitian diterima.

PEMBAHASAN

Setelah memperoleh hasil penelitian, peneliti melanjutkan dengan pembahasan terhadap temuan yang diperoleh. Adapun uraian pembahasan dari temuan penelitian ini disampaikan sebagai berikut:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Pangan Beras di Kelurahan Bukit Surungan

Berlandaskan dari hasil dari hipotesis penelitian pertama yang sudah dipaparkan dalam riset ini bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Hal ini didasarkan pada hasil hipotesis melalui uji persial di dapatkan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$. Sehingga H0 ditolak Ha diterima. Berdasarkan pengujian *model summary*

didapatkan hasil nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,328. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai sumbangan sebesar 32,8% terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian yang mengacu pada teori kualitas pelayanan, dijelaskan bahwa masyarakat umumnya menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator utama, sebagaimana diuraikan oleh Parasuraman (Mulyawan, 2011). Hasil yang dilakukan pada riset ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang mempunyai lima indikator menurut parasuraman yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empty* secara persial memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Hal ini dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang baik dari segi penampilan petugas, penyampaian informasi, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat telah mampu memenuhi harapan penerima manfaat, membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap program bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan.

Kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepuasan individu. Menurut pendapat Kotler, terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan keuntungan yang diperoleh oleh lembaga. Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan secara konsisten cenderung berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Kotler, 2013:98).

Oleh karena itu, memahami kebutuhan serta harapan pelanggan dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan menjadi kunci utama. Jika layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dinilai berkualitas baik. Sebaliknya, apabila layanan tidak sesuai harapan, maka akan dianggap memiliki kualitas yang buruk.(Lanin, Hermanto, 2017).

Hasil penelitian ini memperkuat temuan dari studi sebelumnya yang menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Salah satunya terlihat dalam penelitian yang dilakukan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang menegaskan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Julaiha et al., 2024). Selain itu, penelitian lain yang dilakukan di lingkungan Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong juga menunjukkan temuan serupa, di mana kualitas pelayanan

terbukti berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat (Husaini et al., 2023). Kedua studi tersebut secara umum mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kepuasan penerima layanan.

b. Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Pangan Beras

Berlandaskan dari hasil dari hipotesis penelitian kedua yang sudah dipaparkan dalam penelitian ini menyatakan bahwa profesionalisme kerja pegawai berdampak secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Hal ini didasarkan pada hasil hipotesis melalui uji persial memperoleh signifikansi $0,00 < 0,05$. Sehingga H0 ditolak Ha diterima. Berdasarkan pengujian *model summery* didapatkan hasil nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,495. Hal ini menunjukkan bahwa variabel profesionalisme kerja pegawai memberikan sumbangan 49,5% terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa profesionalisme kerja yang terdiri dari lima indikator menurut Martin Jr yakni kemahiran, kesiapan, tanggung jawab, disiplin, dan sikap secara keseluruhan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Dengan kata lain, semakin profesional pegawai dalam melaksanakan tugasnya, maka kepuasan masyarakat akan bertambah terhadap layanan yang diberikan. Profesionalisme ini tercermin melalui kemampuan pegawai ketika melakukan kegiatan dalam memberikan pelayanan secara ramah, tepat waktu, bertanggung jawab, dan menyeluruh pada setiap proses distribusi bantuan, sehingga masyarakat merasa dihargai serta memperoleh pelayanan yang adil (Andriyani, 2016).

Temuan dalam riset ini sejalan dengan hasil studi terdahulu yang menunjukkan pola serupa, di mana profesionalisme aparatur, bersama dengan transparansi dan kredibilitas, berperan penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Secara parsial, profesionalisme bahkan menjadi faktor yang paling menonjol dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (Asia Amin et al., 2022). Selain itu, penelitian yang dilakukan di lingkungan Kementerian ATR/BPN Kota Padang juga mengungkap adanya pengaruh yang signifikan dari profesionalisme pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat, di mana

profesionalisme menjadi salah satu variabel yang berkontribusi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Lanin & Sandro, 2023).

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Pangan Beras

Uji simultan (Uji F) menghasilkan nilai Fhitung senilai 45,933 dengan tingkat signifikansi 0,00. Karena Fhitung lebih besar dari Ftabel ($45,933 > 3,110$) dan signifikansi lebih rendah dari 0,05 ($0,00 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Lebih lanjut, tingkat determinasi yang ditunjukkan oleh koefisien adalah sebesar *Adjusted R Square* senilai 0,514 atau 51,4%. Sedangkan sisanya, yang berjumlah 48,6%, dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

Dari hasil studi lapangan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, diperoleh temuan bahwa sebagian besar masyarakat penerima bantuan pangan beras merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan serta kinerja para pegawai yang terlibat dalam proses distribusi bantuan. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum, mekanisme pelayanan bantuan pangan telah berjalan sesuai harapan masyarakat, baik dari segi kejelasan informasi, ketepatan waktu penyaluran, ketersediaan fasilitas pendukung, maupun dari aspek sikap dan kompetensi pegawai dalam melayani.

Kepuasan masyarakat yang tinggi mencerminkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik yang berkualitas, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, dan dilakukan secara profesional, telah terpenuhi. Profesionalisme pegawai yang ditunjukkan melalui kedisiplinan, tanggung jawab, kesiapan kerja, dan kemampuan dalam menggunakan peralatan penunjang juga menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat selama proses penerimaan bantuan.

Hal ini sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh Tjiptono, yang menyatakan bahwa profesionalisme serta kualitas pelayanan merupakan indikator kunci dalam menilai sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2015). Ketika suatu layanan

dilaksanakan secara profesional, maka kualitas pelayanan tersebut berpotensi tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi pelanggan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan keselarasan dengan temuan sebelumnya, di mana pelayanan yang optimal dan didukung oleh profesionalisme kerja—baik secara individu maupun kolektif—terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Debora et al., 2016). Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian lain yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai, baik secara parsial maupun simultan, berperan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Angraeni, 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dari penelitian secara sistematis di atas, maka dengan hal tersebut peneliti menarik kesimpulan yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang baik yang diberikan si penyedia layanan akan meningkatkan kepuasan kepada penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dengan indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat.
2. Profesionalisme kerja pegawai dapat meningkatkan kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Variabel Profesionalisme Kerja Pegawai dengan indikator kemahiran, kesiapan, tanggungjawab, disiplin dan sikap pegawai secara keseluruhan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil uji koefesien regresi determinasi menunjukkan bahwa variabel profesionalisme kerja pegawai yang diberikan memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan bantuan beras di Kelurahan Bukit Surungan.
3. Kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja pegawai secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan.

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat dua rekomendasi utama yang dapat diberikan:

1. Pertama, kepada pihak instansi yang berwenang, diharapkan agar terus berupaya

- meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai, khususnya dalam melayani masyarakat penerima bantuan pangan beras di Kelurahan Bukit Surungan. Pelayanan yang bersifat informatif, ramah, responsif, serta dilakukan secara adil dan transparan, sangat penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sekaligus membangun kepercayaan terhadap program bantuan yang dilaksanakan.
2. Kedua, bagi peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas lingkup kajian, baik dari sisi variabel yang digunakan maupun wilayah penelitian. Penambahan variabel seperti transparansi dalam distribusi, komunikasi publik, kepemimpinan, maupun partisipasi masyarakat dapat memberikan wawasan yang lebih luas. Selain itu, memperluas area penelitian juga dapat memungkinkan adanya perbandingan antar wilayah, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelaksanaan program bantuan sosial oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Y. (2016). Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 4(1), 2320–2333.
- Angraeni, L. K. A. M. M. D. (2022). Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sikakap (Studi Kasus Pembuatan KK dan KTP). *Jurnal Matua*, 5(1), 29–44.
- Asia Amin, Ahmad Firman, & Badaruddin. (2022). Pengaruh Profesionalisme, Transparansi DanKredibilitas Pegawai Terhadap KepuasanMasyarakat Pada Badan Penyelesaian SengketaKota Parepare. *Jmmni*, 3(April), 296.
- Debora, S., Candra, Y., & Nurlina. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Padang Sarai Kecamatan Koto Tangah Padang). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7, 1–15. <http://ojs.unitas-pdg.ac.id/index.php/manajemen/article/view/264>
- Fardi, M., Inka Nusamuda Pratama, Darmansyah, & Amil. (2023). Transparansi Pendataan Program Bantuan Sosial Tunai dalam Penanggulangan Kemiskinan di Lingkungan Bebidas Kelurahan Pegesangan Kota Mataram. *Journal of Social and Policy Issues*, 3, 150–155. <https://doi.org/10.58835/jspi.v3i3.209>
- Gunawan, K. (2024). Pelaksanaan Program Cadangan Beras Pemerintah (Cbp) Dalam Membantu Pemenuhan Kebutuhan Pokok Keluarga Miskin Non-Departemen. 5(2), 62–74.
- Hidayatul Faizah, Ni Made Musiyani Anjasmari, S. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelayanan Teknis Puskesmas Naioni Kota Kupang. *Journal of Economic Perspectives*, 2(1), 1–4. <http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon - 2008 - Coaching d'équipe.pdf%0Ahttp://jurnal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017>
- Husaini, M., Jumadi, J., & Munawarah, Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Mungkur Agung Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4571–4577. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i11.1766>
- Julaiha, S., Hasbiyah, S., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). *MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK*. 1, 304–309.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2017). The Reinforcement of Foreigner Satisfaction Concept in Immigration Service in Indonesia. *Journal of Government and Politics*, 8(2). <https://doi.org/10.18196/jgp.2017.0048.201-227>
- Rangguni Cemerlaning Tias, Meitiana, M., & Tresia Kristiani. (2022). Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Kualitas Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*, 2(3), 273–281. <https://doi.org/10.37304/jem.v2i3.4388>
- Rosmiati, R. A., Darmono, H., & Shadiq, T. F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Jurnal Pemandhu*, 3(1),

- 19–30.
<https://ejournal.unis.ac.id/index.php/JM/article/view/2426>
- Sandro, D. (2023). Pengaruh Profesionalisme, Komitmen dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPN). *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 6(2), 216–228.
- Sinurat, R. P. P. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemiskinan Sebagai Upaya Penanggulangan Kemiskinan Di Indonesia. *Jurnal Registratie*, 5(2), 87–103. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3554>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Wiwi Adilah, Hendri Sucipto, & Indah Dewi Mulyani. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Program Kelurga Harapan (PKH). *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(4), 206–222. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i4.1856>