

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KESEJAHTERAAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN PKH  
(PROGRAM KELUARGA HARAPAN) LANSIA DI KELURAHAN  
MIMBAAN KECAMATAN PANJI KABUPATEN SITUBONDO**

Jawahiril Jannah<sup>1\*)</sup>, Nina Saidah Fitriyah<sup>2)</sup>, Giyanto<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>FISIP, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo.

<sup>2</sup> FISIP, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo.

Email :minasaidahfitriyah@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kesejahteraan masyarakat penerima bantuan PKH (Program Keluarga harapan) lansia di Kelurahan Mimbaan, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang melibatkan 68 masyarakat penerima bantuan PKH Lansia. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan formula statistik, yakni dengan menggunakan analisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, Uji t, dan Koefisien Determinasi yang pengolahannya dilakukan dengan program *SPSS versi 20 for windows 7*. Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas yaitu, Kualitas Pelayanan Publik (X), serta satu variabel terikat yaitu Kesejahteraan Masyarakat penerima bantuan PKH (Program Keluarga Harapan) Lansia (Y). Hasil analisa regresi linear berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif (searah) terhadap variabel terikat yaitu Kesejahteraan Masyarakat penerima bantuan PKH (Program Keluarga Harapan) Lansia, hal itu ditunjukkan dalam hasil analisis regresi linier sederhana yaitu  $Y = 45,778 + 0,310X$ . Uji t Kualitas Pelayanan Publik (X)  $t_{hitung} 2,582 > t_{tabel} 1,66$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,012 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat penerima bantuan PKH Lansia. Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa Nilai R square sebesar  $0,092 < 0,5$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen rendah sekali.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Kesejahteraan Masyarakat.

**Abstract**

*This research aims to test the effect of the quality of public services on the welfare of the elderly PKH (Family Hope Program) recipients in Mimbaan Village, Panji District, Situbondo Regency. This research uses a descriptive method involving 68 communities receiving elderly PKH assistance. The data obtained is analyzed using statistical formulas, namely by using analysis using multiple linear regression analysis, Test t, and Determination Coefficient whose processing is carried out with SPSS version 20 for windows 7 program. This research uses one independent variable, namely, Quality of Public Services (X), as well as one bound variable, namely the Welfare of the Community who receives PKH (Family Hope Program) Elderly (Y) assistance. The results of the multiple linear regression analysis above show that the free variable, namely the Quality of Public Services, has a positive (directional) effect on the bound variable, namely the Community Welfare of Elderly PKH (Family Hope Program) beneficiaries, it is shown in the results of a simple linear regression analysis, namely  $Y = 45,778 + 0.310X$ . Test t Quality of Public Service (X)  $t_{count} 2,582 > t_{tabel} 1.66$  with a significance value of  $0.012 < 0.05$ . So it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted which means that the Quality of Public Services has a significant effect on the Welfare of the Elderly PKH recipients. Based on the Determination*

*Coefficient Test shows that the R square value is  $0.092 < 0.5$ , this shows that the independent variables in explaining the dependent variable are very low.*

**Keywords:** Quality of Public Services, Community Welfare.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kemiskinan merupakan suatu masalah utama di suatu Negara. Indonesia merupakan Negara berkembang dan kemiskinan menjadi salah satu sumber utama yang mendapat perhatian lebih dari pemerintah. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS, 2012) mendefinisikan kemiskinan sebagai ketidakmampuan individu dalam memenuhi kebutuhan minimal untuk hidup layak dengan ukuran berdasarkan pada garis kemiskinan (poverty line). Melihat presentase kemiskinan di Indonesia yang masih fluktuatif, menunjukkan bahwa permasalahan angka kemiskinan di Indonesia masih tinggi. Permasalahan kemiskinan bukan hanya masalah nasional saja, tetapi juga merambah ke setiap daerah di seluruh wilayah Indonesia salah satunya adalah Jawa Timur. Di Jawa Timur masih banyak penduduk yang tidak bisa memenuhi kebutuhan mereka. Masih banyak penduduk yang tidak dapat memenuhi kebutuhan makan mereka secara maksimal. Hal tersebut dapat dikarenakan pendapatan yang mereka miliki tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan. Atau bisa juga karena mereka tidak memiliki pendapatan yang bisa dibelanjakan untuk kebutuhan mereka.

Salah satu daerah di Jawa Timur yang penduduk miskinnya masih cukup tinggi adalah Kabupaten Situbondo. Berdasarkan data BPS dan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kabupaten Situbondo, kemiskinan ekstrem Kabupaten Situbondo tahun 2020 adalah sebesar 4,67% dengan jumlah penduduk (anggota rumah tangga) di bawah kondisi kemiskinan ekstrem sebanyak 29.330 jiwa, yang berada pada 7.531 rumah tangga. Kemiskinan ekstrem adalah kondisi di mana kesejahteraan masyarakat berada di bawah garis kemiskinan ekstrem. yang mana pada tahun 2021 garis kemiskinan ekstrem tersebut secara nasional ditetapkan sebesar Rp358.232,60/kapita/bulan.

Pada tahun 2007 Pemerintah Indonesia meluncurkan Program Keluarga Harapan (PKH). Program ini bertujuan meningkatkan kualitas manusia dengan memberikan bantuan dana tunai bersyarat bagi keluarga miskin dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan tertentu. Manfaat PKH juga mulai didorong untuk mencakup penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan mempertahankan taraf kesejahteraan sosialnya sesuai dengan amanat konstitusi dan Nawacita Presiden RI.

Lansia memiliki hak untuk memperoleh kehidupan yang wajar guna meningkatkan kualitas kesejahteraan hidup mereka. Hal ini menandakan bahwa lansia mempunyai harkat, martabat dan kedudukan yang sama di dalam masyarakat dan di suatu negara. Pemerintah dalam memenuhi hak warga lansia miskin tersebut membuat sebuah kebijakan yaitu Program Keluarga Harapan (PKH) lansia. Dimana dengan adanya program ini diharapkan dapat meningkatkan taraf kesejahteraan warga lansia miskin.

Pelayanan yang berkualitas menandai adanya pemberian pelayanan yang bermutu. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, memberikan kepercayaan kepada pemerintah dan administrasi publik. Menurut Wyckof (Tjiptono, 2004:59) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Pembagian bantuan sosial yang diberikan pemerintah untuk masyarakat Indonesia bukanlah suatu hal baru. Bahkan permasalahan bantuan sosial sudah turun temurun dalam alur pemerintahan di Indonesia atau karena jarak pemberian bantuan dari pemerintah kepada masyarakat sangat jauh dan sistem penyalurannya atau pemberian bantuan yang melewati banyak pintu. Permasalahan dalam penyaluran bantuan sosial masih banyak terdapat di temui seperti masyarakat tidak mengerti prosedur penyaluran bantuan tersebut.

Beraneka ragam jenis bantuan sosial yang diadakan Pemerintah Pusat dan alur administrasi penyaluran bantuan sosial yang memusingkan membuahkan kekacauan seperti kesimpangsiuran informasi akan akses penerimaan bantuan sosial yang beredar di masyarakat. Tidak hanya itu, klasifikasi yang tidak sesuai dengan target dan jangka waktu pendistribusian bansos yang tidak serempak menjadi permasalahan

## **1. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualtas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Butir 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2004:132) mengemukakan terdapat 5 indikator dalam menilai kualitas pelayanan publik :

- 1) *Realibility* (keandalan) artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat.
- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap ) artinya kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) *Assurance* (Jaminan) artinya kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen
- 4) *Empathy* (Empati) artinya memberikan perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen.
- 5) *Tangibles* (Berwujud) artinya penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi.

### **Kesejahteraan Masyarakat**

Kesejahteraan merupakan kepuasan yang diterima oleh seseorang dengan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Kesejahteraan sebagai titik ukur masyarakat sudah sejahtera dalam hidupnya dengan ciri-ciri kondisi keadaan masyarakat makmur, sehat dan damai. Tingkat kesejahteraan meliputi sandang, pendidikan, kesehatan dan dapat berkembang dengan adanya perlindungan sosial seperti adanya jaminan kerja yaitu pra kerja dapat membantu seseorang siap dalam menghadapi dunia kerja, perlindungan hari tua dengan adanya jaminan kesehatan di usia lanjut, keterbebasan dari kemiskinan dengan mudah mendapatkan akses melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi.

### **Indikator Kesejahteraan Masyarakat**

Menurut Chalid dan Yusuf F (2014), indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesejahteraan masyarakat ada sembilan yaitu :

- 1) Kemapanan Psikologis meliputi kepuasan hidup, keseimbangan emosi
- 2) Kesehatan meliputi status kesehatan individu yang dilaporkan, cacat permanen

- 3) Pendidikan meliputi literasi, kualifikasi pendidikan, dan pengetahuan
- 4) Kebudayaan meliputi kemampuan berkesenian, partisipasi sosial-budaya
- 5) Penggunaan waktu meliputi jam kerja, jam tidur
- 6) Pemerintahan yang baik meliputi kebebasan berpolitik, pelayanan masyarakat, dan kinerja pemerintah
- 7) Kekuatan komunitas meliputi hubungan komunitas, korban kriminal
- 8) Keanekaragaman ekologi dan kelenturan meliputi tanggung jawab lingkungan, kehidupan rimba, dan isu perkotaan
- 9) Standar hidup meliputi pendapatan rumah tangga, aset dan kualitas perumahan.

### **Program Keluarga Harapan (PKH)**

Program Keluarga Harapan yang selanjutnya disingkat PKH adalah program pemberian bantuan 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 (Permensos RI Nomor 1 Tahun 2018 pasal 1 Tentang Program Keluarga Harapan). Jadi Program Keluarga Harapan merupakan bentuk upaya yang diluncurkan oleh pemerintah untuk penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi masyarakat.

### **Program Keluarga harapan (PKH) Lansia**

Salah satu bentuk perhatian pemerintah terhadap masyarakat rentan utamanya lansia yang mengalami masalah fisik, psikis dan sosial dengan dimunculkannya program sosial yang membantu mendukung kondisi ketidakberdayaan lansia. Didalam PKH lansia yang menjadi penerima program dikategorikan umurnya harus 70 tahun keatas. Kebutuhan pada lansia mencakup tiga hal pokok yakni kebutuhan fisik mencakup kondisi kesehatan tubuh lansia dari berbagai penyakit, kebutuhan psikologis berkaitan dengan kesehatan pola pikir lansia dan kebutuhan sosial akan interaksi lansia dengan lingkungan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan yang dialaminya. Kebutuhan lanjut usia berbeda-beda tergantung pada kondisi di setiap masing-masing orang di masa tuanya. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa kebutuhan lanjut usia akan layanan akses sosial untuk mempertahankan hidupnya guna untuk meningkatkan kesejahteraan hidupnya di masa tua.

### **Kerangka Konseptual**

Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa “Kerangka konseptual merupakan suatu keterkaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari sebuah masalah yang ingin diteliti”. Variabel Independen penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X) yang diukur dengan indikator keandalan(X1.1), daya tanggap (X1.2), jaminan (X1.3), empati (X1.4), dan Berwujud (X1.5) sedangkan variabel Dependennya yaitu Kesejahteraan Masyarakat (Y) yang diukur dengan indikator kemampuan psikologis (Y1.1), kesehatan (Y1.2), pendidikan (Y1.3), kebudayaan (Y1.4), penggunaan waktu tinggal (Y1.5), pemerintahan yang baik (Y1.6), kekuatan komunitas (Y1.7), keanekaragaman ekologi dan kelenturan (Y1.8), dan standar hidup (Y1.9)

### **Hipotesis**

Sugiyono (2017:64) mengemukakan bahwa “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan”.

H<sub>1</sub> Diduga variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap variabel kesejahteraan masyarakat penerima bantuan program keluarga harapan (PKH) di Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo.

## 2. METODE PENELITIAN

### Rancangan penelitian

#### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan dimulai dari bulan Desember 2022 sampai dengan bulan April 2023. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Mimbaan Jalan Pasar Panji No. 512 A, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo.

### Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Sugiyono (2017:80) mengemukakan bahwa “Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penerima bantuan program keluarga harapan (PKH) lansia tahun 2022 di Kelurahan Mimbaan yaitu sebanyak 214 orang.

#### 2. Sampel

Sugiyono (2017:81) mengatakan bahwa “Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82) “*probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82) *proportionate stratified random sampling* adalah pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional. Dalam penelitian ini sampel yang dipilih yaitu penerima bantuan program keluarga harapan (PKH) lansia tahun 2022 di Kelurahan Mimbaan, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo sebanyak 68 responden.

### Identifikasi Variabel

Sugiyono (2017:38) mengemukakan “Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

#### 1) Variabel Independen

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas) adalah kualitas pelayanan publik.

#### 2) Variabel Dependen

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (terikat) adalah kesejahteraan masyarakat.

### Definisi Operasional Variabel

#### 1) Kualitas Pelayanan Publik (X)

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana yang secara langsung berhubungan dengan jasa, manusia, lingkungan dimana penilaian berlangsung saat terjadinya pelayanan. Indikator dalam penelitian ini berdasarkan pada teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2004:132), yaitu sebagai berikut :

X<sub>1.1</sub> *Realibility* (Keandalan). Misal petugas PKH membagikan undangan rapat untuk penerimaan bantuan PKH secara cepat dan tepat sasaran.

- X<sub>1.2</sub> *Responsiveness* (Daya Tanggap). Misal adanya penyampaian informasi pemberian bantuan penerima PKH kepada penerima bantuan dengan jelas.
- X<sub>1.3</sub> *Assurance* (Jaminan). Misal pegawai kantor Kelurahan Mimbaan dapat menjaga kerahasiaan data-data masyarakat..
- X<sub>1.4</sub> *Empathy* (empati). Misal memberikan ruang terlebih dahulu untuk masyarakat penerima bantuan PKH yang memiliki keterbatasan khusus (penglihatan yang sudah menurun).
- X<sub>1.5</sub> *Tangibles* (Berwujud). Misal tempat yang disediakan oleh pegawai kantor Kelurahan Mimbaan dapat menampung dan memberikan rasa nyaman dalam penyaluran penerima bantuan.

## 2) Kesejahteraan Masyarakat (Y)

Kesejahteraan masyarakat merupakan suatu kondisi dimana masyarakat merasakan kepuasan terhadap dirinya dengan apa yang dihasilkan oleh dirinya. Indikator dalam penelitian ini berdasarkan pada teori menurut Badan Pusat Statistik (2000) yaitu sebagai berikut :

- Y<sub>1.1</sub> Kemapanan Psikologis. Kemampuan seseorang dalam menikmati kesehariannya, keseimbangan emosi dimana seseorang memiliki kontrol emosi yang baik.
- Y<sub>1.2</sub> Kesehatan. Status kesehatan individu yang dilaporkan dalam keadaan sehat, cacat permanen memiliki riwayat seperti pernah mengalami kecelakaan hingga mengakibatkan cacat permanen.
- Y<sub>1.3</sub> Pendidikan. Kualifikasi pendidikan tingkat pendidikan digunakan untuk mendapatkan pekerjaan, dan Pengetahuan anggota keluarga dapat menempuh pendidikan tingkat tinggi (Perguruan Tinggi).
- Y<sub>1.4</sub> Kebudayaan. Kemampuan berkesenian mengikuti acara agustus dalam memperingati hari kemerdekaan, partisipasi sosial-budaya ikut acara penting dalam lingkup rukun tetangga.
- Y<sub>1.5</sub> Penggunaan waktu. Memiliki jam kerja yang tetap, dengan memiliki jam tidur yang cukup badan merasa lebih sehat.
- Y<sub>1.6</sub> Pemerintahan yang baik. Menyuarakan hak dalam pemilu, mendapatkan pelayanan yang baik di kelurahan mimbaan, dan respon pegawai yang baik di kelurahan mimbaan.
- Y<sub>1.7</sub> Kekuatan komunitas. Mengikuti kelompok dalam rukun tetangga, pernah mengalami tindak kejahatan kriminal.
- Y<sub>1.8</sub> Keanekaragaman ekologi dan kelenturan. Saya mempunyai lingkungan yang bersih, saya hidup dengan berpindah-pindah tempat (kontrak/kost), di lingkungan perkotaan dengan padat penduduk.
- Y<sub>1.9</sub> Standar hidup. Pendapatan yang saya dapatkan cukup untuk kebutuhan sehari-hari, kondisi rumah masih layak ditempati.

## Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Teknik Wawancara
3. Kuesioner
4. Studi Pustaka
5. Dokumentasi

## Metode Analisa Data

1. Statistik Deskriptif  
Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran atau dekripsi variabel penelitian. Nilai yang dapat dilihat dari statistik deskriptif adalah nilai *minimum*, *maximum*, rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (Nelli Novyarni, Meylawati Dewi, 2020)
2. Uji Validitas

Kriteria pengambilan keputusan valid tidaknya suatu kuesioner menurut Sugiyono (2017:127) adalah sebagai berikut :

- 1) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.
- 3)  $r_{tabel}$  diperoleh dari  $df = n - 2$   
pada taraf signifikan 95% atau  $\alpha = 5\%$

dimana :

$df$  : *degree off freedom*

$n$  : jumlah sampel

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui adanya ukuran dalam penggunaannya dalam waktu yang berbeda. Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan *Cronbach's Alpha*, karena instrumen penelitian ini berbentuk angket yang skornya merupakan rentang antara 1 sampai 5. Menurut Ghozali (2018:45) Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai  $\alpha > 0,60$  dan sebaliknya apabila nilai  $\alpha < 0,60$  maka variabel dikatakan tidak reliabel.

### 4. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) mengemukakan “Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov - Smirnov*. Kriteria penerimaan normalitas adalah apabila nilai signifikansi hasil perhitungan lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka distribusinya dapat dikatakan normal, sebaliknya apabila lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maka distribusinya dinyatakan tidak normal (Ghozali, 2018:161).

#### 2) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:107) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai *VIF (Variance Inflation Factor)* dan *Tolerance*-nya. Apabila nilai *VIF*  $< 10$  dan atau nilai *Tolerance*  $> 0,10$  maka artinya model regresi tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan apabila nilai *VIF*  $> 10$  dan atau nilai *Tolerance*  $< 0,10$  maka artinya terjadinya multikolinieritas dalam model regresi (Ismunawan dan Septyani, 2020).

#### 3) Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) mengemukakan uji heterokedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang dapat dikatakan baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:138). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu menggunakan cara sebagai berikut :

- 1) Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang diprediksi sedangkan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang sudah di-studentized. Adapun dasar analisis yaitu sebagai berikut :
  - a) Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar dan menyempit), maka hal ini mengindikasikan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.
  - b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka hal ini menyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas (Ismunawan dan Septyani, 2020).

### 5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap variabel terikat yaitu Kesejahteraan Masyarakat Penerima Bantuan PKH (Program Keluarga Harapan) Lansia (Y) di Kelurahan Mimbaan. Menurut Trianggana (2020) mengemukakan “Untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan rumus analisis regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat

X : Variabel bebas

$\alpha$  : Intercept

b : Koefisien variabel x

6. Uji parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2017:184) “Uji t digunakan untuk melihat secara parsial bagaimana pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan memiliki pengaruh atau tidak”.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai uji t

r = Nilai efisiensi korelasi

n = Jumlah sampel

1) Kriteria pengujian sebagai berikut:

a)  $H_0 : b = 0$ , artinya secara parsial variabel-variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kesejahteraan Masyarakat Penerima Bantuan PKH Lansia).

b)  $H_a : b \neq 0$ , artinya secara parsial variabel-variabel bebas (Kualitas Pelayanan Publik) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kesejahteraan Masyarakat Penerima Bantuan PKH Lansia).

2) Dasar pengambilan angka probabilitas signifikan, yaitu:

Sanusi (2011:138) mengemukakan angka probabilitas signifikan yaitu sebagai berikut :

a) Bila  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  dan  $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$  dan nilai signifikan < tingkat signifikan 5% (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

b) Bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  dan nilai signifikan > tingkat signifikan 5% (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini membuktikan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

3) Mencari t tabel :  $df = n - k (\alpha / 2)$

Dimana :

$df$  = Degree of freedom

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah variabel bebas dan terikat

$\alpha$  = 5% (0,05)

7. Uji F

Uji F dalam penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dengan melihat tabel anova. Untuk menguji hipotesis digunakan uji F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1). Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka artinya model penelitian dapat dikategorikan tidak layak

2). Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka artinya model penelitian dapat dikategorikan layak.

8. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi merupakan cara untuk mengetahui tingkat ketetapan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya nilai koefisien antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi 0 (nol), artinya variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila koefisien determinasi semakin mendekati angka 1 (satu), maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Persamaan untuk koefisien determinasi adalah sebagai berikut menurut Sugiyono (2017:51).

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Dimana:

Kd = 0, artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah.

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat.

**Tabel 1**

**Kriteria Koefisien Determinasi**

No	Interval	Tingkat Pengaruh
1	0,00 - 0,199	Pengaruh rendah sekali
2	0,20 - 0,399	Pengaruh rendah tapi pasti
3	0,40 - 0,599	Pengaruh cukup berarti
4	0,60 - 0,799	Pengaruh tinggi
5	0,80 - 1,000	Pengaruh tinggi sekali

Sumber Data: Sugiyono, (2017:62)

**4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**  
**Statistik Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Mini mum	Maxi mum	Mea n	Std. Deviati on
Kualitas pelayanan publik	68	12,9490	49,3480	32,021368	9,1152178
Valid N (listwise)	68				

**Uji Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, kuesioner dalam penelitian ini pun diuji validitasnya, apakah kuesioner valid dan dapat digunakan sebagai instrument pengumpulan data atau kuesioner tidak valid

**Tabel 2**  
**Analisis Hasil Penelitian Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>keterangan</b>
<b>X</b>	X1.1	<b>0,582</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.2	<b>0,821</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.3	<b>0,823</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.4	<b>0,818</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.5	<b>0,874</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.6	<b>0,817</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.7	<b>0,874</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.8	<b>0,807</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.9	<b>0,861</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.10	<b>0,902</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.11	<b>0,851</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	X1.12	<b>0,874</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
<b>Y</b>	Y1.1	<b>0,527</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	Y1.2	<b>0,477</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	Y1.3	<b>0,520</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	Y1.4	<b>0,591</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	Y1.5	<b>0,608</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	Y1.6	<b>0,658</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	Y1.7	<b>0,609</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	Y1.8	<b>0,662</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>
	Y1.9	<b>0,684</b>	<b>0,235 2</b>	<b>Valid</b>

	Y1.10	0,506	0,235 2	Valid
	Y1.11	0,424	0,235 2	Valid
	Y1.12	0,537	0,235 2	Valid
	Y1.13	0,307	0,235 2	Valid
	Y1.14	0,540	0,235 2	Valid
	Y1.15	0,458	0,235 2	Valid
	Y1.16	0,484	0,235 2	Valid
	Y1.17	0,348	0,235 2	Valid
	Y1.18	0,474	0,235 2	Valid
	Y1.19	0,406	0,235 2	Valid
	Y1.20	0,259	0,235 2	Valid
	Y1.21	0,343	0,235 2	Valid

Sumber Data: Lampiran..., 2023

Berdasarkan pada Tabel 2 diatas semua nilai r hitung berada pada posisi lebih tinggi dari nilai r tabel dengan angka 0,2352 yang artinya seluruhnya adalah “Valid”, sehingga dapat di simpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

**Tabel 3**  
**Uji Reliabilitas**

Kategori	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cut Off</i>	Ket
Kualitas Pelayanan Publik (X)	0,957	0,60	Reliabel
Kesejahteraan Masyarakat(Y)	0,845	0,60	Reliabel

Sumber Data: Lampiran..., 2023

Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa kehandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk tiap variabel termasuk pada kategori berkorelasi tinggi dan diterima. Setiap nilai *Cronbach alpha* melebihi nilai *cut off* yaitu 0,60 maka semua variabel adalah reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal (Mayang Gadih Ranti, Indah Budiarti, Benny Nawa Trisna, 2017). Dalam penelitian ini menggunakan teknik uji *Kolmogorov-Smirnov*. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikansi > 0,05 maka menunjukkan data berdistribusi normal. Sedangkan jika nilai signifikansi < 0,05 maka menunjukkan data tidak berdistribusi normal.

**Gambar 1**  
**Uji Normal Data Secara**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov**  
**Test**

		Unstand ardized Residual
N		68
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviatio	8,897246
	n	22
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,094
	Negative	-,047
Test Statistic		,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber Data : Lampiran..., 2023

Berdasarkan tabel diatas pada *Asymp. Sig (2-tailed)* diketahui bahwa nilai signifikansi dari hasil uji normalitas sebesar 0,200 hal ini berarti nilai signifikansi 0,200 > 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal

2. Uji Multikolinieritas

*Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dengan melihat nilai matriks korelasi yang dihasilkan selama pengolahan data serta nilai VIF dan Tolerancenya. Apabila nilai VIF < 10 dan atau nilai Tolerance > 0,10 maka artinya model regresi tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan apabila nilai VIF > 10 dan atau nilai Tolerance < 0,10*

maka artinya terjadinya multikolinieritas dalam model regresi (Ismunawan, Nurul Septayani, 2020).

**Tabel 4**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant) kual pel in	1,000	1,000

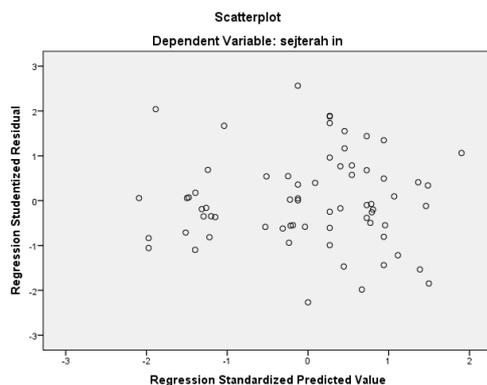
a. Dependent Variable: sejterah in  
Sumber Data: Lampiran..., 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai *tolerance* Kualitas Pelayanan Publik 1,000 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,10. Sedangkan untuk nilai *VIF*-nya sebesar 1,000 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *VIF* dari variabel independen memiliki nilai *VIF* < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas di dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil *scatterplot* dapat dilihat pada Gambar 3 dibawah ini :

**Gambar 3**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Sumber data : Lampiran..., 2023

Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan bahwa persebaran titik-titik *scatterplot* tidak terdapat pola tertentu yang teratur dan titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik (X) terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Y). Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y), maupun variabel bebas (X) yang diolah menggunakan bantuan program SPSS 20 maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	45.788	3,998		11.453	,000
kual pelin	.310	.120	.303	2.582	.012

a. Dependent Variable: sejterah in  
 Sumber data : Lampiran..., 2023

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 45,778 + 0,310X$$

Persamaan regresi linear berganda diatas menunjukkan arah vaiabel independen terhadap variabel dependennya, dimana koefisien regresi independen yang bertanda positif menunjukkan memiliki pengaruh positif (searah) terhadap Kesejahteraan Masyarakat.

#### Uji Statistik Parsial (t-test)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial variabel X Kualitas Pelayanan Publik terhadap variabel terikat Y Kesejahteraan Masyarakat.

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diperoleh hasil uji t sebagai berikut: Pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu untuk menguji Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat penerima PKH. Sesuai data yang disajikan dalam tabel diatas menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 0,136 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,892 > 0,05$ . Maka dari hasil pengujian tersebut dinyatakan  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh tidak signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat penerima PKH Lansia.

#### Uji F

Uji F dalam penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dengan melihat tabel anova.

**Tabel 6**  
**Uji Anova**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	535,723	1	535,723	6,667	,012 <sup>b</sup>
Residual	5303,786	66	80,360		
Total	5839,509	67			

- a. Dependent Variable: sejterah in  
 b. Predictors: (Constant), kual pel in  
 Sumber data : Lampiran..., 2023

Berdasarkan uji ANOVA dan F test, didapat F hitung sebesar 6,667 dengan nilai signifikansi 0,012. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi < 0,05 maka model regresi dapat dikatakan layak atau dapat digunakan untuk memprediksi kualitas kesejahetraan masyarakat atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh terhadap kesejahetraan masyarakat.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya determinasi dapat dilihat pada *R Square* dan dinyatakan dalam presentase.

**Tabel 7**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,303 <sup>a</sup>	,092	,078	8,9643962

- a. Predictors: (Constant), kual pel in  
 b. Dependent Variable: sejterah in  
 Sumber data : Lampiran..., 2023

Nilai R square sebesar 0,092 < 0,5, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen rendah sekali.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut, Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh terhadap variabel Kesejahteraan Masyarakat (Y) dengan objek penelitian masyarakat penerima bantuan PKH (Program Keluarga Harapan) Lansia di Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo. Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kesejahteraan Masyarakat (Y) penerima PKH Lansia di Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo dengan tingkat pengaruh signifikansi sebesar 0,012.

### Saran

1. Saran Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas referensi penelitian dalam perpustakaan pada bidang studi kualitas pelayanan publik, kesejahteraan sosial dan program bantuan pemerintah yang berkaitan dengan Program Keluarga Harapan (PKH).
  - b. Bagi peneliti selanjutnya, untuk melakukan pengembangan terhadap alat ukur kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan sosial bagi penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH).
  - c. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah sampel agar lebih banyak lagi variabel yang akan diteliti dapat lebih bervariasi.
  - d. Bagi masyarakat diharapkan untuk memberikan kritik dan saran yang memotivasi terhadap suatu pelayanan pemerintah apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan peraturan yang telah dibuat.
2. Saran Praktis
  - a. Bagi pendamping PKH di Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo, diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap penerima bantuan, khususnya dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang berhak menerimanya.
  - b. Walaupun Program Keluarga Harapan (PKH) telah berjalan sesuai keinginan masyarakat, namun tetap saja mereka harus didorong agar lebih mampu memiliki wawasan yang lebih luas (merubah pola pikir) untuk menambah kemandirian masyarakat penerima bantuan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). 2000. *Indikator sosial ekonomi Indonesia*. Badan Pusat Statistik Indonesia. Jakarta.
- BPS. (2012). *Data dan Informasi Kemiskinan 2012*. Jakarta. Indonesia.
- Chalid, Nursiah & Yusuf, Y. 2014. *Pengaruh Tingkat Kemiskinan, Tingkat Pengangguran, Upah Minimum Kabupaten/Kota, dan Laju Pertumbuhan Ekonomi terhadap Indeks Pembangunan Manusia di Provinsi Riau*. Jurnal Ekonomi Universitas Riau.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*. IBM SPSS 25. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismunawan, Septyani Nurul. 2020. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan*. Jurnal PETA. Vol. 5 No. 2 Hal 107-12

- Novyarni, Nelli. Meylawati Dewi. 2020. *Pengaruh Sales Growth, Leverage, Operating Capacit Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Prediksi Kesulitan Keuangan*. Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi (KNEMA). 2776-1177.
- Ranti, M. G., Brdiarti, I., & Trisna, B. N. (2017). *Pengaruh Kemandirian Belajar (Self Regulated Learning) Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Struktur Aljabar*. Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan, 3(1), 75–83.
- Sanusi, A. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa Yogyakarta*; Andi offset.
- Trianggana, D. A., Peramalan Jumlah Siswa-Siswi Melalui Pendekatan Metode Regresi Linear, Jurnal Media Infotama, 16(2), 2020, pp. 115–120.