

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN
MASYARAKAT DALAM PENERIMAAN BANTUAN SOSIAL BLT-DD
MELALUI APLIKASI PASARDESA.ID DI DESA PANGGUNGHARJO**

**FAKTORS AFFECTING COMMUNITY SATISFACTION IN RECEIVING BLT-
DD SOCIAL ASSISTANCE THROUGH THE PASARDESA.ID APPLICATION IN
PANGGUNGHARJO VILLAGE**

¹Uden Supriatna, Nur Saudah Al Arifa

*Program Studi Agribisnis, Fakultas Industri Halal, Universitas Nahdlatul Ulama,
Yogyakarta*

ABSTRACT

*This research aims to determine the factors that influence the level of community satisfaction in receiving Village Fund Direct Cash Assistance (BLT-DD) social assistance through the *pasardesa.id* application channel in the Panggungharjo Village area. The research method used was a descriptive method with a survey and interview approach, which was carried out on Beneficiary Families (KPM) in Panggungharjo Village. This survey involves distributing a questionnaire containing several question items designed to measure factors such as satisfaction, trust, service, security and convenience related to the process of distributing BLT-DD social assistance funds through the *pasardesa.id* application in Panggungharjo Village. The sample method adopted in this study is a purposive sampling technique with the application of the solvate formula. The number of respondents involved in this research was 70 Beneficiary Families (KPM) who received BLT-DD social assistance through the *pasardesa.id* application in Panggungharjo Village. Through variable analysis, the research results show that there is a significant correlation between the variables studied. This analysis indicates that the four independent variables have a positive and significant relationship with the level of community satisfaction. From the results of the descriptive analysis, it can be seen that factors such as trust, service, security and convenience have a positive and significant influence on community satisfaction in receiving BLT-DD social assistance through the *pasardesa.id* application in Panggungharjo Village. This conclusion illustrates the importance of these factors in increasing the level of community satisfaction in facing the process of receiving social assistance through the *pasardesa.id* application platform in Panggungharjo Village.*

Keywords: Community Satisfaction, Social Assistance BLT-DD, Pasardesa.id Application

INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan yakni untuk mengetahui faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam penerimaan bantuan sosial Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) melalui aplikasi *pasardesa.id* di wilayah Desa Panggungharjo. Metode penelitian yang dilakukan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan survei dan wawancara, yang dilakukan terhadap Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Desa Panggungharjo. Survei ini melibatkan penyebaran kuesioner yang berisi beberapa item pertanyaan yang dirancang untuk mengukur faktor-faktor seperti kepuasan, kepercayaan, pelayanan, keamanan, dan kemudahan yang terkait dengan proses pendistribusian dana bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi *pasardesa.id* di Desa Panggungharjo. Metode sampel yang diadopsi dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dengan penerapan rumus solvin. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang menerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi *pasardesa.id* di Desa Panggungharjo. Melalui analisis bervariasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti, dengan analisis ini mengindikasikan bahwa keempat variabel independen memiliki hubungan positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Dari hasil analisis deskriptif, dapat dilihat bahwa faktor-faktor seperti kepercayaan, pelayanan, keamanan, dan kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi *pasardesa.id* di

¹ Correspondence author: Uden Supriatna. Email: udensupriatna6@gmail.com

Desa Panggungharjo. Kesimpulan ini menggambarkan pentingnya faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam menghadapi proses penerimaan bantuan sosial melalui *platform* aplikasi *pasardesa.id* di Desa Panggungharjo.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Bantuan Sosial BLT-DD, Aplikasi *Pasardesa.id*

I. PENDAHULUAN

Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) merupakan bantuan finansial yang berasal dari Dana Desa, yang diberikan kepada penduduk desa yang berada dalam kondisi ekonomi kurang mampu dan rentan menghadapi kesulitan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, terutama akibat dampak virus covid-19. Besaran BLT-DD yang akan diterima oleh setiap Keluarga Penerima Manfaat (KPM) adalah sebesar Rp. 600.000 per bulan selama 3 bulan pertama, dan selanjutnya Rp. 300.000 per bulan untuk tiga bulan berikutnya. Pada awal tahun 2021, di Desa Panggungharjo, bantuan BLT-DD didistribusikan kepada 200 Keluarga Penerima Manfaat (KPM), jumlah ini berkurang menjadi 171 keluarga di tahun 2022, dan kemudian berkurang lagi menjadi 70 Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di tahun 2023 dalam rangka mendapatkan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD di Desa Panggungharjo. Setiap tahun, jumlah keluarga yang memenuhi syarat untuk menerima bantuan sosial BLT-DD mengalami penurunan karena adanya proses seleksi yang dilakukan untuk menentukan keluarga-keluarga penerima manfaat, proses seleksi yang dijalankan mencakup melakukan survei di desa Panggungharjo dan mengumpulkan data keluarga (Sasuwuk, 2021).

Salah satu perkembangan yang signifikan dalam pendistribusian bantuan sosial adalah penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi *pasardesa.id*. Aplikasi ini memungkinkan penerima manfaat mendaftar, mengajukan permohonan, dan menerima bantuan sosial BLT-DD melalui platform digital. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keterjangkauan dalam mendistribusikan bantuan sosial kepada masyarakat

Namun, keberhasilan penerapan teknologi seperti aplikasi *pasardesa.id* dalam program bantuan sosial tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis semata. Faktor-faktor yang berkaitan dengan persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut juga memiliki peran penting. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penerimaan bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi *pasardesa* di desa Panggungharjo.

Berdasarkan fenomena tersebut, bahwa penelitian ini akan mencoba mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor tersebut, termasuk aspek pelayanan, tingkat kepercayaan, keamanan, serta kemudahan dalam proses penerimaan bantuan sosial melalui aplikasi *pasardesa.id*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengembangan dan perbaikan program bantuan sosial yang melibatkan penggunaan teknologi serupa di wilayah pedesaan, seperti desa Panggungharjo, serta dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas program serupa di masa depan (Susila, 2010).

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik wawancara dan kuesioner. Penelitian deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang berupaya secara obyektif menggambarkan dengan sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang sedang dianalisis, serta mengukur frekuensi dengan akurat (Zellatiffanny, 2018).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM), sedangkan data

sekunder diperoleh dari mencari informasi terkait database responden Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan data profil manajemen pasardsa.id. Populasi dalam penelitian ini adalah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Desa Panggungharjo yang berjumlah 70 KPM. Sampel penelitian sebanyak 70 responden diambil secara sengaja dari keseluruhan populasi KPM. (Hanarti, 2021).

Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berasal dari indikator-indikator variabel penelitian seperti kepercayaan, pelayanan, keamanan, kemudahan dan kepuasan masyarakat. Skala Likert digunakan dalam kuesioner dengan nilai skor untuk setiap pilihan jawaban. Berikut urutan data yang dilakukan :

Tabel 1 Instrumen Skala Likert

No	Skala Likert	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Uji validitas data dengan menggunakan metode korelasi Bivariate Pearson melalui SPSS. Pendekatan ini melibatkan korelasi antara skor setiap item dengan skor keseluruhan. Item yang berkorelasi signifikan dengan total skor menandakan validitasnya. Pernyataan dalam kuesioner dianggap valid jika r hitung melebihi r tabel (Mustafidah, 2021).

Uji Reliabilitas dengan pendekatan analisis *Cronbach alpha*, Pendekatan ini mengevaluasi konsistensi tanggapan responden terhadap kuesioner. Nilai $\alpha > 0,60$ menunjukkan reliabilitas yang memadai (Soriton, 2022)

Adapun analisis data dilakukan melalui pendekatan deskriptif yang menjelaskan data yang telah terkumpul. Hasil analisis deskriptif akan ditampilkan dalam bentuk grafik atau tabel distribusi frekuensi item variabel penelitian. Penelitian ini

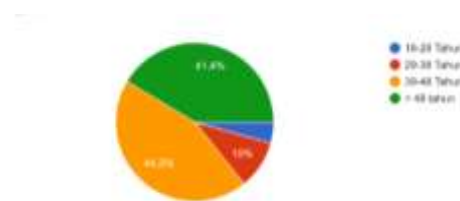
bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan sosial melalui aplikasi pasardsa di Desa Panggungharjo. Data primer dari kuesioner dan data sekunder dari wawancara membantu untuk memahami persepsi dan pengalaman KPM terkait penggunaan aplikasi pasardsa.id (Raditya, 2017).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil KPM

Hasil dan analisis dalam penelitian ini mencakup pengelompokan responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Dari total 70 responden Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang menjadi objek penelitian, diperoleh informasi sebagai berikut:

A. Usia



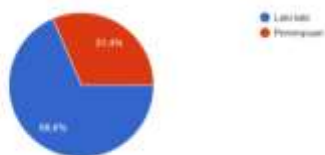
Gambar 1 Responden Berdasarkan Usia
Sumber : hasil data primer 2023

Dari gambar 1 Profil usia anggota Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang menerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi Pasardsa.id di Desa Panggungharjo menunjukkan bahwa tidak ada responden yang mewakili kelompok usia 18-28 tahun, sehingga persentasinya adalah 0%. Di sisi lain, dari total responden, 7 orang (10%) berasal dari kelompok usia 29-38 tahun, 31 orang (41,4%) dari kelompok usia 39-48 tahun, dan 32 orang (44,3%) dari kelompok usia di atas 48 tahun. Dari informasi tersebut, nampak bahwa kelompok usia di atas 48 tahun merupakan penerima bantuan sosial BLT-DD terbanyak melalui platform pasardsa.id di Desa Panggungharjo. Hal ini disebabkan oleh fokus penerimaan bantuan sosial BLT-DD pada masyarakat yang menghadapi keterbatasan

finansial dan ketidakberdayaan kerja, menjadikan kelompok usia yang lebih tua atau lansia sebagai sasaran utama dalam mendapatkan manfaat dari bantuan sosial ini.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan Pasardesa bahwa dalam distribusi bantuan sosial BLT-DD melalui platform pasardesa.id, yang diberikan prioritas adalah keluarga penerima manfaat yang berusia lanjut dan berada dalam kondisi kemiskinan yang belum bisa memenuhi kebutuhan hidupnya.

B. Jenis kelamin

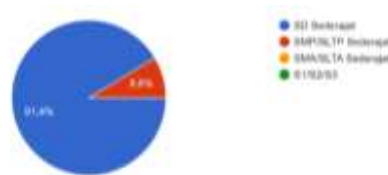


Gambar 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber : hasil data primer, 2023

Berdasarkan gambar diagram 2, simpulan mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui penggunaan aplikasi pasardesa.id di desa Panggungharjo adalah bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 48 responden (68,6%). Sebaliknya, jumlah responden perempuan adalah 22 responden (31,4%). Dalam jumlah kependudukan di desa Panggungharjo tahun 2023 sebanyak 28.564 jiwa, terdiri dari jumlah penduduk laki-laki sebanyak 14.300 jiwa dan penduduk perempuan 14.264 jiwa, selain itu perkembangan penduduk dalam kategori jenis kelamin laki-laki adanya peningkatan dari faktor migrasi sekitar 70 % .

Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas partisipasi dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui platform pasardesa.id di Desa Panggungharjo didominasi oleh jumlah penduduk pria.

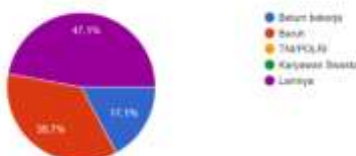
C. Pendidikan Terakhir



Gambar 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Sumber : hasil data primer, 2023

Profil pendidikan terakhir anggota Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang menerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi pasardesa.id di Desa Panggungharjo dapat diketahui bahwa mayoritas responden, sebanyak 63 orang (91,4%), memiliki latar pendidikan SD-Sederajat. Ada juga 7 responden (8,6%) yang berada dalam kelompok pendidikan SMP/SLTP-Sederajat. Meskipun begitu, tidak ada responden yang mewakili kelompok pendidikan SMA/SLTA-Sederajat atau kelompok S1/S2/S3. Oleh karena itu, kelompok dengan jumlah responden terbanyak dalam kategori pendidikan adalah kelompok SD-Sederajat, yang mencapai 63 responden (91,4%).

D. Pekerjaan



Gambar 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber : hasil data primer, 2023

Berdasarkan diagram 4. mengenai karakteristik pekerjaan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi pasardesa.id di Desa Panggungharjo adalah bahwa beberapa kategori pekerjaan dapat diidentifikasi dari responden. Kategori ini mencakup responden yang belum bekerja, yang berjumlah 12 (17,1%), dan responden yang bekerja sebagai buruh, yang berjumlah 25 (35,7%). Tidak ada responden yang mewakili kategori TNI/POLRI atau karyawan swasta. Selain itu, terdapat 33 responden (47,1%) yang memberikan jawaban

lainnya terkait pekerjaan mereka. Dari keseluruhan responden yang terlibat, mayoritas memberikan jawaban pada kategori pekerjaan "lainnya," yang berjumlah 33 responden (47,1%).

Sehingga dapat disimpulkan penerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi pasardesa.id dalam karakteristik berdasarkan pekerjaan banyak pada kategori pekerjaan lainnya seperti, menjait, jualan warung kecil, petani, tukang kayu dan pengumpul barang bekas.

2. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Pengujian instrumen dilakukan dengan validator ahli, uji validitas dan uji reliabilitas pada variabel yaitu kepercayaan, keamanan, pelayanan, kemudahan serta kepuasan.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung	sig	Keterangan
Kepercayaan	X1.1	0,851	0,000	Valid
	X1.2	0,888	0,000	Valid
	X1.3	0,749	0,000	Valid
Pelayanan	X2.1	0,795	0,000	Valid
	X2.2	0,909	0,000	Valid
	X2.3	0,929	0,000	Valid
Keamanan	X3.1	1	0,000	Valid
Kemudahan	X4.1	0,745	0,000	Valid
	X4.2	0,815	0,000	Valid
Kepuasan	Y1	0,939	0,000	Valid
	Y2	0,944	0,000	Valid
	Y3	0,902	0,000	Valid
	Y4	0,862	0,000	Valid

Sumber : Hasil olah data, 2023

Sesuai dengan apa yang menjadi hasil pengujian validitas tersebut, bisa diambil simpulan bahwasannya seluruh indikator pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini telah dianggap valid karena mempunyai besaran probabilitas (p-value) di bawah 0,05, sesuai dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan sebelumnya. Demikian itu menegaskan bahwasannya instrumen penelitian yang

digunakan memiliki kecocokan yang memadai dalam mengukur variabel yang diidentifikasi.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's	Keterangan
Kepercayaan	0,774	Reliabel
Pelayanan	0,883	Reliabel
Keamanan	1	Reliabel
Kemudahan	0,658	Reliabel
Kepuasan	0,924	Reliabel

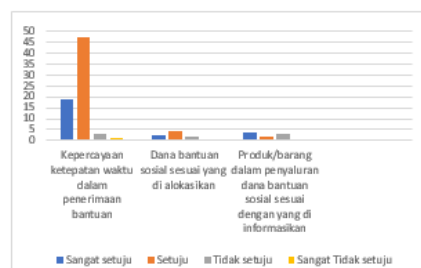
Sumber : Hasil olah data, 2023

Dari hasil Uji Reliabilitas pada tabel 2, perolehan dari uji reliabilitas yang melibatkan 70 responden mengindikasikan bahwasannya besaran *Cronbach's Alpha* dari variabel kepercayaan, pelayanan, keamanan, kemudahan dan kepuasan masyarakat. Kesimpulannya, seluruh variabel pada pernyataan tersebut dianggap reliabel sebab mencapai nilai ambang yang diharapkan, yakni melalui besaran *Cronbach's Alpha* > 0,6.

3. Faktor-Faktor Kepuasan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa elemen yang memiliki potensi untuk memengaruhi kepuasan masyarakat dalam penerimaan bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi pasardesa.id. Di bawah ini, akan diuraikan mengenai faktor-faktor tersebut.

A. Faktor Kepercayaan



Gambar.5 Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penerimaan Bantuan Sosial BLT-DD Melalui Aplikasi pasardesa.id Berdasarkan Faktor Kepercayaan

Sumber : hasil data primer 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepercayaan memiliki dampak yang

signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam mengadopsi bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi *pasardesa.id*. Hasil analisis data serta tanggapan dari responden, khususnya dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM), menguatkan bahwa faktor kepercayaan memainkan peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat terkait penggunaan bantuan sosial BLT-DD melalui *platform* aplikasi *pasardesa.id*. Di antara faktor kepercayaan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, berikut beberapa berbagai tingkat kepercayaan yaitu:

a). Kepercayaan terhadap Ketepatan Waktu dalam Penerimaan Bantuan

Kepercayaan terhadap ketepatan waktu dalam penerimaan bantuan adalah keyakinan bahwa bantuan sosial akan disalurkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan atau dijanjikan kepada masyarakat. Ini berarti bahwa masyarakat yakin bahwa bantuan akan diterima pada waktu yang telah diinformasikan sebelumnya, dan hal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap program atau layanan tersebut.

Dalam analisis data dari survei yang melibatkan 70 responden KPM, terlihat bahwa kepercayaan terhadap komitmen waktu dalam pendistribusian bantuan sosial melalui aplikasi *pasardesa.id* memainkan peran penting. Hasil menunjukkan bahwa 47 responden (67,1%) setuju, 19 responden (27,1%) sangat setuju, 3 responden (4,3%) tidak setuju, dan 1 responden (1,4%) sangat tidak setuju terkait dengan aspek ini. Ini mengindikasikan bahwa kepercayaan terhadap ketepatan waktu dalam penerimaan bantuan sosial berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b). Kesesuaian Alokasi Dana Bantuan

. Dari 70 responden KPM, 13 responden (18,8%) sangat setuju, 48 responden (69,6%) setuju, dan 8 responden (11,6%) tidak setuju terhadap kesesuaian alokasi dana. Data ini memberikan gambaran bahwa pandangan masyarakat terkait dengan alokasi dana mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat

dalam menerima bantuan sosial melalui aplikasi *pasardesa.id*.

c). Kualitas dan Kesesuaian Produk/Barang dalam Penyaluran Bantuan

Dalam konteks kualitas dan kesesuaian produk atau barang yang diberikan dalam proses penyaluran dana bantuan, survei melibatkan 70 responden KPM. Sekitar 82,9% (58 responden) mengungkapkan kesetujuan terhadap kualitas dan kesesuaian produk sesuai dengan informasi yang dijanjikan. Selain itu, 6 responden (8,6%) sangat setuju, sedangkan 6 responden lainnya (8,6%) tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa adanya tingkat kepercayaan positif terhadap produk atau barang yang diberikan melalui aplikasi *pasardesa.id* sesuai dengan dana bantuan yang telah dikonfirmasi.

Dalam keseluruhan, hasil penelitian ini menguatkan bahwa faktor kepercayaan memainkan peran signifikan dalam membentuk kepuasan masyarakat dalam mengadopsi bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi *pasardesa.id*. Kepercayaan terhadap ketepatan waktu, alokasi dana, dan kualitas produk menjadi elemen penting dalam memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas dan efektivitas program ini.

B. Faktor Pelayanan



Gambar 5 Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penerimaan Bantuan Sosial BLT-DD Melalui Aplikasi *pasardesa.id* Berdasarkan Faktor Pelayanan

Sumber : data primer 2023

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terbukti bahwa pengelolaan layanan di aplikasi pasardesa.id memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui platform tersebut. Temuan dari survei penelitian mengindikasikan bahwa pelayanan memainkan peran krusial dalam hal ini, dan dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap penilaian terhadap kinerja pihak aplikasi pasardesa.id. Respon yang diperoleh dari masyarakat terhadap setiap interaksi pelayanan yang dilakukan oleh aplikasi pasardesa.id sangat memuaskan.

Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut diterima dengan baik oleh masyarakat, dan mungkin termasuk aspek-aspek seperti komunikasi yang baik, responsif, penyediaan informasi yang jelas, serta perhatian yang tulus kepada individu dalam memahami kebutuhan mereka. Keseluruhan, pengelolaan layanan yang efektif di aplikasi pasardesa.id telah memberikan dampak positif yang signifikan pada kepuasan masyarakat dalam proses menerima bantuan sosial melalui aplikasi pasardesa.id.

a). Komunikasi dan Interaksi yang Baik dengan Pengelola pasardesa.id

Komunikasi dan interaksi yang baik dengan pengelola pasardesa.id mengacu pada hubungan yang positif dan efektif antara masyarakat dan orang yang mengelola aplikasi tersebut. Ini mencakup berkomunikasi dengan baik, merespons pertanyaan atau permintaan dengan cepat, serta memastikan bahwa ada saluran komunikasi yang jelas dan efisien antara kedua belah pihak. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi dan interaksi yang baik dengan pengelola pasardesa.id merupakan salah satu faktor yang berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil survei dengan melibatkan 70 responden menunjukkan bahwa sebanyak 57 responden (81,4%) menyatakan setuju, 4 responden (5,7%) sangat setuju, dan 9

responden (12,9%) tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Data ini menegaskan bahwa komunikasi yang sopan dan interaksi yang efektif antara tim pengelola pasardesa dan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) memiliki dampak yang positif. Dengan mempertahankan tingkat komunikasi dan interaksi yang baik, pengelola dapat memastikan kualitas pelayanan meningkat dan berdampak positif pada kepuasan masyarakat.

b). Pelayanan yang Cepat dan Informasi yang Jelas

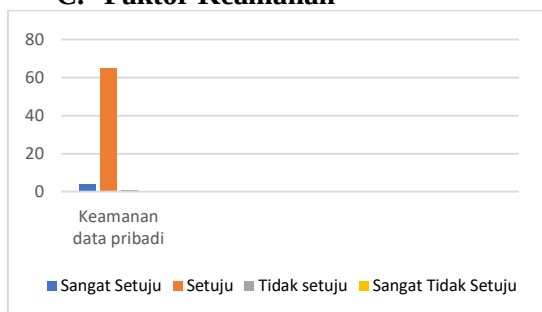
Memberikan respon yang cepat dan menyajikan informasi yang jelas terkait dengan distribusi dana bantuan sosial melalui aplikasi pasardesa.id memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat. Data dari kelompok 70 responden KPM menunjukkan bahwa 57 responden (81,4%) menunjukkan persetujuan, 3 responden (4,3%) sangat setuju, 9 responden (12,9%) tidak setuju, dan 1 responden (1,4%) sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Ketersediaan respon yang cepat dan informasi yang transparan membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja tim pengelola pasardesa.id dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan mereka terhadap layanan ini.

c). Perhatian Tulus dan Individual dalam Memahami Masyarakat

Memberikan perhatian tulus dan khusus yang berusaha untuk memahami keinginan masyarakat, terutama pada individu lanjut usia yang belum terbiasa dengan teknologi, adalah kunci dalam layanan distribusi bantuan sosial melalui aplikasi pasardesa. Hasil survei dengan 70 responden KPM menunjukkan bahwa sekitar 59 responden (84,31%) setuju, 2 responden (2,9%) sangat setuju, 7 responden (10%) tidak setuju, dan 2 responden (2,9%) sangat tidak setuju terkait dengan pentingnya pendekatan perhatian yang tulus dan individual. Dari data ini dapat diambil kesimpulan bahwa memberikan perhatian secara personal dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses bantuan sosial melalui aplikasi pasardesa.

Dalam rangka keseluruhan, pelayanan yang diselenggarakan di aplikasi *pasardesa.id* memiliki dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui *platform* tersebut. Faktor-faktor seperti komunikasi yang baik, pelayanan yang cepat, dan perhatian tulus memberikan kontribusi terhadap pengalaman positif masyarakat dalam menggunakan layanan ini.

C. Faktor Keamanan

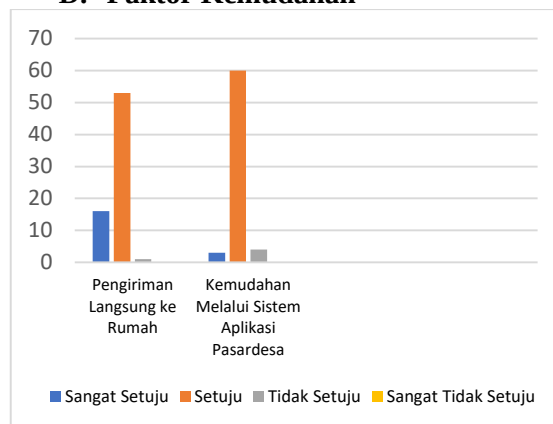


Gambar 6 Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penerimaan Bantuan Sosial BLT-DD Melalui Aplikasi *pasardesa.id* Berdasarkan Faktor Keamanan

Sumber : data primer 2023

Menjaga keamanan data pribadi masyarakat memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan terhadap efektivitas aplikasi *pasardesa.id* sebagai *platform* untuk mendistribusikan dana bantuan sosial. Keterkaitan ini menekankan bahwa para penerima bantuan sosial melalui aplikasi *pasardesa.id* merasa yakin bahwa data pribadi mereka akan tetap terjaga dan tidak akan bocor. Keyakinan ini membantu membangun persepsi bahwa sistem aplikasi *pasardesa.id* memiliki tingkat keamanan yang dapat diandalkan. Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan survei terhadap 70 responden, mayoritas yaitu 65 responden (92,9%) setuju dengan tingkat keamanan yang diterapkan dalam aplikasi *pasardesa* untuk proses distribusi bantuan sosial. Kepercayaan ini mungkin berakar pada reputasi aplikasi *pasardesa.id* yang telah terbukti mampu melakukan distribusi dengan konsistensi dan kepercayaan melalui *platform* yang disediakan.

D. Faktor Kemudahan



Gambar 7 Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penerimaan Bantuan Sosial BLT-DD Melalui Aplikasi *Pasardesa.id* Berdasarkan Faktor Kemudahan

Sumber : data primer 2023

Kemudahan adalah salah satu faktor kritis yang diperhatikan oleh masyarakat dalam mengevaluasi tingkat kepuasan terkait penerimaan bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi *pasardesa.id*. Aspek kemudahan ini mencakup beberapa aspek, seperti kemudahan dalam proses pengiriman langsung ke rumah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan desain sistem aplikasi *pasardesa.id* yang bertujuan untuk memudahkan proses distribusi dana bantuan sosial. Adapun penjelasannya sebagai berikut.

a). Pengiriman Langsung ke Rumah

Antar-pengiriman langsung ke rumah adalah salah satu elemen yang signifikan dalam memudahkan penerimaan bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi *pasardesa.id*. Hasil survei yang melibatkan 70 responden Keluarga Penerima Manfaat mengenai penerimaan bantuan sosial menunjukkan bahwa sekitar 53 responden (75,7%) merasa setuju terhadap pengiriman langsung ini yang dijalankan oleh pihak pengelola *pasardesa.id*. Selain itu, 16 responden (22,9%) menyatakan sangat setuju, sementara 1 responden (1,4%) memiliki pandangan tidak setuju terhadap metode ini. Hasil ini mencerminkan pandangan mayoritas masyarakat bahwa pengiriman langsung ke rumah merupakan elemen penting dalam mempermudah proses penerimaan bantuan

sosial. Dalam konteks ini, masyarakat merasakan bahwa proses penerimaan bantuan sosial menjadi lebih lancar dan sederhana saat bantuan tersebut diantarkan langsung ke pintu rumah mereka. Faktor ini memberikan kontribusi yang kuat dalam meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan yang mereka alami dalam menerima bantuan sosial melalui platform aplikasi pasardesa.

b). Kemudahan Melalui Sistem Aplikasi Pasardesa.id

Hasil survei terhadap 70 responden Keluarga Penerima Manfaat mengenai kemudahan dalam penerimaan bantuan sosial melalui sistem aplikasi pasardesa.id menunjukkan bahwa sekitar 60 orang (85,7%) menyatakan setuju bahwa penggunaan aplikasi pasardesa.id sebagai *platform* distribusi bantuan sosial terasa sederhana. Selain itu, 3 orang (4,3%) sangat setuju, 4 orang (5,7%) tidak setuju, dan 3 orang (4,3%) sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

Dalam proses pendistribusian dana bantuan sosial melalui aplikasi pasardesa.id, pengelola telah merancang sistem yang mengelompokkan produk ke dalam berbagai kategori, mempermudah penemuan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Fitur-fitur seperti fungsi pencarian dan berbagai opsi dalam hal kategori produk, jenis, lokasi, merek, dan cara pengiriman turut berkontribusi dalam memudahkan proses pencarian barang yang diinginkan oleh masyarakat. Semua ini membantu masyarakat merasa lebih nyaman dalam mencari produk yang diperlukan, serta memberikan kemudahan dalam memilih produk yang akan digunakan untuk keperluan penerimaan bantuan sosial.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil peneilitian terkait faktor-faktor pengaruh kepuasan dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi pasardesa.id di desa Panggungharjo, faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kepercayaan

Kepercayaan sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi pasardesa.id. Ini mencakup keyakinan dalam ketepatan waktu, pendistribusian dana sesuai alokasi, dan kualitas produk yang disediakan. Semua aspek ini berinteraksi untuk membentuk keyakinan masyarakat terhadap aplikasi pasardesa.id, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepuasan dan pandangan positif terhadap layanan tersebut.

2. Faktor Pelayanan

Pengelolaan layanan di aplikasi pasardesa.id sangat berdampak pada kepuasan masyarakat dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui platform ini. Survei menunjukkan bahwa pelayanan memiliki peran kunci dalam hal ini. Aspek-aspek penting dalam pelayanan termasuk komunikasi yang baik, responsivitas, informasi yang jelas, dan perhatian individual dari pengelola pasardesa.id terhadap masyarakat. Respon masyarakat terhadap interaksi pelayanan ini sangat positif.

3. Faktor Keamanan

Mengamankan data pribadi masyarakat penting untuk meningkatkan kepuasan terhadap efektivitas aplikasi pasardesa.id dalam mendistribusikan bantuan sosial. Ini, menegaskan bahwa masyarakat merasa percaya terhadap keamanan data mereka yang pada gilirannya memperkuat keyakinan terhadap sistem keamanan aplikasi pasardesa..

4. Faktor Kemudahan

Kemudahan dalam menerima bantuan sosial BLT-DD melalui aplikasi pasardesa.id sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Terutama, pengantaran dana bantuan langsung ke rumah dan akses mudah ke sistem pendistribusian melalui aplikasi pasardesa menjadi faktor kunci yang berdampak positif pada kepuasan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Brian Gabriel Soriton. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kinerja Pemasaran

- UMKM Kuliner di Kecamatan Mandolang Kabupaten Minahasa. *ISSN*, 10, 106–117.
- Cecelia Helenia Sasuwuk. (2021). Implementasi Kebijakan Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sea Kabupaten Minahasa. *JAP*, VII, 78–89.
- Cut Medika Zellatifanny, B. M. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Jurnal Diakom*, 1, 83–90.
- Hanarti, I., Rahmadhani, M. V., Wibowo, E. W., & Minggu, M. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Pesan Antar Makanan di Jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(3), 312.
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i3.505>
- Hindayati Mustafidah. (2021). Aplikasi Berbasis Web untuk Analisis Data Menggunakan Korelasi Bivariat Pearson. *Sainteks*, 18, 39–50.
- Lina Listia1, K. C. S. U. (2022). Strategi Optimalisasi Ekonomi Digital di Tengah Pandemi Covid-19 Melalui Pasardesa.id di Desa Panggungharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11, 30–46.
- Linda Nur Susila. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 1, 63–72.
- Raditya, R., Yulianto, A. E., & Kholid Mawardi, M. (2017). Pengaruh Sikap, Faktor Pribadi, dan Faktor Sosial Terhadap Keputusan Pembelian (Survey pada Konsumen Kartu Perdana SimPATI di GraPARI Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 42, Issue 1).
- Wandra, Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Wabah corona virus (covid-19) (studi pada Desa Pandansaru Lor Kecamatan Poncokusumo Kabupaten Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1627–1634.