

Eksplorasi Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Sosial dan Bantuan Pemerintah di Desa Pematang Guntung Kecamatan Teluk Mengkudu

Exploring Community Perceptions of Social Services and Government Assistance in Pematang Guntung Village, Teluk Mengkudu Subdistrict, Serdang Bedagai Regency

Alisa¹, Hablil Ikhwana², Zulaili³, Fahri Alamsyah⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 September 2026
Revised 21 September 2026
Accepted 30 September 2026
Available online 10 October 2026

Keywords

Community Perceptions, Social Services,
Government Assistance



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by
Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to explore community perceptions of social services and government assistance in Pematang Guntung Village, Teluk Mengkudu Subdistrict, Serdang Bedagai Regency. Social services and government aid are essential instruments for improving rural welfare, yet their implementation often faces challenges such as limited resources, lengthy bureaucracy, uneven distribution, and lack of transparency. These conditions generate diverse community perceptions, both positive and negative, which influence trust in government and participation in development programs. The research is limited to the local context of Pematang Guntung Village, focusing on community perceptions of health, education, and welfare services, as well as government assistance in the form of food aid, subsidies, and empowerment programs. A descriptive approach was employed to systematically examine community perceptions. The findings are expected to provide a comprehensive overview of how residents evaluate the quality of social services and the effectiveness of government assistance, while identifying key factors shaping perceptions, including experience, knowledge, motivation, values, and

socio-cultural environment.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah di Desa Pematang Guntung, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai. Pelayanan sosial dan bantuan pemerintah merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, namun dalam praktiknya sering menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya, birokrasi yang panjang, distribusi tidak merata, serta kurangnya transparansi. Kondisi tersebut menimbulkan beragam persepsi masyarakat, baik positif maupun negatif, yang berimplikasi pada tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan partisipasi dalam pembangunan. Penelitian ini dibatasi pada konteks lokal Desa Pematang Guntung, dengan fokus pada persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, serta bantuan berupa pangan, subsidi, dan program pemberdayaan. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggali persepsi masyarakat secara sistematis. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan sosial dan efektivitas bantuan pemerintah, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut, seperti pengalaman, pengetahuan, motivasi, nilai-nilai, dan lingkungan sosial budaya.

PENDAHULUAN

pelayanan sosial dan bantuan pemerintah merupakan instrumen penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Berbagai program yang diselenggarakan pemerintah, seperti bantuan pangan, layanan kesehatan, pendidikan, subsidi, serta program pemberdayaan ekonomi, dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mengurangi kesenjangan sosial. Pelayanan sosial tidak hanya dipandang sebagai tanggung jawab negara terhadap warga negara, tetapi juga menjadi salah satu indikator

keberhasilan pembangunan, khususnya dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan sosial dan bantuan pemerintah menjadi aspek yang sangat penting untuk dievaluasi karena berhubungan langsung dengan tingkat kesejahteraan masyarakat dan keberhasilan kebijakan publik yang dijalankan pemerintah.

Dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan sosial dan bantuan pemerintah sering menghadapi berbagai tantangan yang cukup kompleks. Permasalahan tersebut dapat berupa keterbatasan sumber daya, birokrasi yang panjang, distribusi bantuan yang belum merata, kurangnya transparansi dalam proses pelaksanaan program, hingga ketidaksesuaian antara bantuan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai persepsi di kalangan masyarakat. Sebagian masyarakat merasa terbantu dan memperoleh manfaat dari program pemerintah, sedangkan sebagian lainnya merasa bahwa manfaat yang diterima belum optimal atau bahkan belum sesuai dengan kebutuhan mereka. Persepsi masyarakat menjadi faktor yang sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap pemerintah sekaligus menentukan keberhasilan implementasi berbagai program pembangunan yang dilaksanakan. Persepsi yang positif akan memperkuat dukungan masyarakat terhadap program pemerintah, sedangkan persepsi yang negatif berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, ketidakpercayaan, bahkan resistensi terhadap berbagai kebijakan yang diterapkan.

Pada tingkat desa, pelayanan sosial dan bantuan pemerintah memiliki dampak yang lebih nyata karena langsung bersentuhan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat berperan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan berbagai program sosial dan penyaluran bantuan pemerintah. Keberhasilan program-program tersebut sangat dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat memandang kualitas pelayanan dan manfaat bantuan yang mereka terima. Jika masyarakat memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah, maka program yang dijalankan akan lebih mudah diterima dan didukung. Sebaliknya, persepsi yang kurang baik akan menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat serta melemahnya kepercayaan terhadap pemerintah desa maupun pemerintah pusat. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan sosial yang diberikan agar pemerintah mampu merancang kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Pematang Guntung, Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Bedagai. Desa tersebut dipilih karena merupakan salah satu wilayah yang menerima berbagai bentuk pelayanan sosial dan bantuan pemerintah. Masyarakat desa yang memiliki latar belakang sosial dan ekonomi yang beragam menjadikan wilayah ini menarik untuk dikaji lebih mendalam. Penelitian berupaya menggali bagaimana masyarakat memandang bantuan dan pelayanan yang telah diberikan pemerintah, apakah bantuan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan mereka, apakah pelayanan yang diberikan dianggap adil, transparan, dan tepat sasaran, serta bagaimana masyarakat menilai peran aparatur desa dalam mendukung pelaksanaan program tersebut. Kajian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran nyata tentang bagaimana kebijakan pemerintah diterima oleh masyarakat pada tingkat akar rumput serta sejauh mana program-program tersebut berhasil menjawab kebutuhan masyarakat desa.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dirumuskan, terdapat beberapa persoalan utama yang menjadi perhatian dalam penelitian ini. Tidak semua lapisan masyarakat merasakan pelayanan sosial dan bantuan pemerintah secara merata. Sebagian masyarakat menilai bahwa proses penyaluran bantuan masih menimbulkan pertanyaan terkait kriteria penerima, kejelasan prosedur, dan keterbukaan informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, terdapat

pandangan bahwa beberapa program bantuan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat sehingga dianggap kurang efektif dan kurang tepat sasaran. Penilaian masyarakat terhadap aparatur desa juga beragam. Sebagian masyarakat menganggap aparatur desa responsif dan peduli terhadap kebutuhan warga, sedangkan sebagian lainnya menganggap pelayanan yang diberikan masih lamban dan kurang profesional. Perbedaan persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat pendidikan, kondisi ekonomi, latar belakang sosial, pengalaman individu, dan budaya lokal yang berkembang di masyarakat.

Untuk menjaga fokus penelitian, ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah yang sedang berlangsung di Desa Pematang Guntung. Penelitian ini tidak mencakup wilayah lain di luar desa tersebut dan tidak mendalami aspek teknis birokrasi secara rinci. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan sosial, bantuan pangan, subsidi, program pemberdayaan, layanan kesehatan, dan pelayanan kesejahteraan yang mereka terima. Selain itu, penelitian tidak bertujuan menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel secara statistik, melainkan menggali dan mendeskripsikan persepsi masyarakat secara mendalam dan sistematis. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman dan pandangan masyarakat terhadap berbagai program sosial pemerintah yang sedang berjalan.

Rumusan masalah utama penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah di Desa Pematang Guntung Kecamatan Teluk Mengkudu Kabupaten Serdang Bedagai. Oleh karena itu, tujuan penelitian diarahkan untuk mengetahui, memahami, dan mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sosial dan bantuan pemerintah yang mereka terima. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis berupa kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan sosial dan kebijakan bantuan pemerintah di tingkat desa. Selain itu, hasil penelitian diharapkan menjadi referensi bagi penelitian lain yang mengkaji hubungan antara persepsi masyarakat dan efektivitas kebijakan sosial. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan aparatur desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial, memperbaiki distribusi bantuan agar lebih tepat sasaran, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas program, serta memperkuat strategi komunikasi dengan masyarakat. Di samping itu, penelitian ini juga memiliki manfaat sosial karena dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya dalam aspek pengentasan kemiskinan, peningkatan kesejahteraan, dan keadilan sosial di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan sosial dan berbagai program bantuan pemerintah yang mereka terima. Desa Pematang Guntung dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu desa yang menerima berbagai program bantuan pemerintah, sehingga menjadi lokasi yang relevan untuk mengeksplorasi pengalaman, penilaian, dan tanggapan masyarakat terhadap layanan publik yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial. Penelitian berfokus pada masyarakat sebagai subjek utama karena mereka merupakan pihak yang secara langsung merasakan dampak dari pelayanan sosial dan bantuan yang diberikan oleh pemerintah desa maupun instansi terkait. Sementara itu, objek penelitian adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah, yang mencakup penilaian mereka mengenai

kualitas pelayanan, keadilan distribusi bantuan, transparansi pelaksanaan program, efektivitas bantuan yang diterima, serta manfaat yang dirasakan dalam kehidupan sehari-hari.

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu sembilan bulan, dimulai pada Oktober 2025 dan berakhir pada Juni 2026. Selama periode tersebut, penelitian dilakukan secara bertahap mulai dari pengajuan judul penelitian, penyusunan proposal, bimbingan proposal, seminar proposal, pengumpulan data lapangan, penyusunan hasil dan pembahasan penelitian, bimbingan hasil penelitian, hingga pelaksanaan sidang meja hijau. Perencanaan waktu yang sistematis ini bertujuan agar seluruh tahapan penelitian berjalan terarah dan mampu menghasilkan data yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan adanya jadwal yang jelas, peneliti dapat mengelola proses penelitian secara lebih efektif dan memastikan bahwa setiap tahapan dilakukan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal.

Dalam penelitian ini, narasumber dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan mereka dalam program pelayanan sosial dan bantuan pemerintah. Narasumber utama adalah masyarakat penerima berbagai jenis bantuan seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), bantuan melalui Kantor Pos, dan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Kelompok penerima bantuan ini dipilih karena memiliki pengalaman nyata dalam menerima manfaat program pemerintah sehingga dapat memberikan informasi yang akurat mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas bantuan yang diberikan. Berdasarkan data dari Kantor Desa Pematang Guntung tahun 2026, jumlah keseluruhan penerima bantuan di lima dusun mencapai 946 orang yang terdiri atas 345 penerima PKH, 302 penerima BPNT, 275 penerima bantuan melalui Kantor Pos, dan 24 penerima BLT. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 persen untuk menentukan sampel penelitian. Hasil perhitungan menunjukkan jumlah sampel sebanyak 90 responden yang dianggap mampu mewakili keseluruhan populasi penerima bantuan di desa tersebut. Dengan demikian, penelitian diharapkan dapat menggambarkan persepsi masyarakat secara lebih objektif dan representatif.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari masyarakat melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan pengumpulan informasi terkait pengalaman mereka menerima bantuan sosial. Data primer sangat penting karena memberikan gambaran langsung mengenai persepsi, kepuasan, harapan, dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan sosial yang mereka terima. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen resmi pemerintah desa, laporan Dinas Sosial, arsip program bantuan, regulasi terkait pelayanan sosial, jurnal ilmiah, buku referensi, skripsi, dan berbagai literatur akademik lainnya. Gabungan data primer dan data sekunder digunakan untuk memperkaya analisis serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan sosial dan bantuan pemerintah di Desa Pematang Guntung. Selain itu, sumber data penelitian juga mencakup perangkat desa, petugas pelayanan sosial, tokoh masyarakat, serta tokoh agama atau tokoh adat yang dianggap memahami pelaksanaan program bantuan di lingkungan masyarakat.

Untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat, penelitian menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik utama yang digunakan adalah penyebaran kuesioner kepada masyarakat penerima bantuan. Melalui kuesioner, peneliti dapat mengumpulkan informasi mengenai persepsi masyarakat secara lebih sistematis dan terukur. Selain itu, observasi lapangan juga dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan sosial dan distribusi bantuan dilaksanakan. Observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami kondisi nyata di lapangan, termasuk interaksi antara aparat desa dan masyarakat serta respons warga terhadap berbagai program bantuan. Teknik lainnya adalah dokumentasi, yaitu

pengumpulan data dari laporan desa, arsip program bantuan, dokumen kebijakan, dan berbagai catatan resmi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan sosial dan bantuan pemerintah. Kombinasi ketiga teknik tersebut memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih valid dan mampu melakukan perbandingan antara persepsi masyarakat dengan kondisi aktual yang terjadi di lapangan.

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif yang bersifat eksploratif. Analisis dilakukan melalui proses reduksi data, pengelompokan informasi berdasarkan tema tertentu, serta interpretasi terhadap berbagai temuan yang diperoleh dari kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian ditranskrip, dikoding, dan diklasifikasikan berdasarkan indikator utama yang menjadi fokus penelitian, seperti kepuasan masyarakat, keadilan distribusi bantuan, transparansi pelaksanaan program, efektivitas bantuan yang diterima, serta manfaat yang dirasakan masyarakat. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha menemukan pola, makna, dan kecenderungan persepsi masyarakat terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah. Analisis tidak hanya berupaya menggambarkan kondisi yang terjadi, tetapi juga memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sosial yang diberikan pemerintah.

Variabel utama dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah. Persepsi tersebut dioperasionalkan sebagai pandangan, penilaian, pengalaman, dan tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan serta manfaat bantuan yang mereka terima. Pengukuran persepsi dilakukan melalui beberapa indikator, yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, persepsi mengenai keadilan distribusi bantuan, transparansi dalam pelaksanaan program, manfaat yang dirasakan dari bantuan yang diterima, serta sikap masyarakat terhadap keberlanjutan program bantuan pemerintah di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memandang persepsi sebagai opini semata, tetapi sebagai hasil dari pengalaman nyata masyarakat dalam berinteraksi dengan sistem pelayanan sosial dan program bantuan pemerintah. Melalui metodologi yang sistematis tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana masyarakat Desa Pematang Guntung memandang pelayanan sosial dan bantuan pemerintah, sekaligus memberikan masukan yang bermanfaat bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas program bantuan sosial di tingkat desa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa ini memiliki sejarah yang panjang dan menarik. Pada awalnya wilayah ini dikenal dengan nama Pematang Buntung karena kondisi Dusun III yang terpisah oleh rawa-rawa yang selalu tergenang air. Melalui semangat gotong royong masyarakat sejak tahun 1972, rawa tersebut ditimbun sehingga menjadi jalan penghubung yang memudahkan mobilitas penduduk. Perkembangan administrasi desa berlangsung secara bertahap hingga pada tahun 1980 nama wilayah resmi menjadi Desa Pematang Guntung dengan pembagian lima dusun. Desa ini telah mengalami beberapa pergantian kepemimpinan sejak tahun 1947 dan saat ini dipimpin oleh Juni yang mengemban tugas dalam pengelolaan pemerintahan dan pembangunan desa.

Secara geografis, Desa Pematang Guntung memiliki lokasi yang cukup strategis dengan jarak sekitar 5,8 kilometer dari pusat Kecamatan Teluk Mengkudu dan 7,6 kilometer dari ibu kota Kabupaten Serdang Bedagai. Luas wilayah desa mencapai sekitar 800 hektar dengan topografi dataran yang didominasi lahan persawahan. Sekitar 60,5 persen wilayah digunakan untuk pertanian padi sehingga sektor pertanian menjadi tulang punggung perekonomian masyarakat. Selain itu, terdapat lahan pemukiman, tegalan, perkebunan, serta fasilitas umum seperti sekolah,

tempat ibadah, kantor desa, saluran irigasi, dan sarana sosial lainnya. Sebagian besar kepemilikan lahan berada di tangan masyarakat dengan proporsi mencapai 95 persen dari total luas wilayah. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki peranan yang sangat besar dalam pemanfaatan lahan dan pembangunan desa.

Dari sisi sosial budaya, kehidupan masyarakat masih sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai tradisional dan semangat gotong royong. Berbagai upacara adat maupun kegiatan sosial masih dilaksanakan secara turun-temurun. Tradisi membantu sesama warga yang sakit, memperbaiki rumah secara bersama-sama, maupun kegiatan pertanian melalui sistem gotong royong masih terpelihara dengan baik. Dalam bidang kesenian, masyarakat masih mengenal kesenian tradisional seperti kuda lumping, silat, dan nasyid, meskipun generasi muda mulai lebih tertarik pada hiburan modern. Kondisi kesehatan masyarakat relatif baik karena didukung fasilitas kesehatan seperti Puskesmas Pembantu dan pelayanan bidan desa yang aktif.

Jumlah penduduk Desa Pematang Guntung pada tahun 2025 mencapai 4.549 jiwa yang terdiri dari 2.305 laki-laki dan 2.244 perempuan dengan total 1.300 kepala keluarga. Sebagian besar penduduk berada pada kelompok usia produktif yang mencapai sekitar 59 persen dari total populasi. Dari aspek pendidikan, masyarakat masih didominasi lulusan pendidikan dasar dan menengah, sedangkan jumlah lulusan perguruan tinggi relatif masih rendah. Dari segi pekerjaan, banyak masyarakat bekerja di sektor informal, seperti petani, buruh harian, wiraswasta, pedagang kecil, dan usaha rumah tangga. Sementara itu, dalam aspek etnis, masyarakat didominasi oleh suku Jawa, meskipun terdapat pula suku Melayu, Mandailing, Batak, Minang, Aceh, Banjar, dan beberapa etnis lainnya yang hidup berdampingan secara harmonis. Dari sisi agama, mayoritas masyarakat beragama Islam dengan persentase mencapai sekitar 98,7 persen.

Desa Pematang Guntung juga memiliki berbagai program bantuan sosial yang berasal dari pemerintah, seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), bantuan melalui Kantor Pos, dan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Berdasarkan data desa, terdapat ratusan penerima manfaat yang tersebar di lima dusun. Program-program tersebut menjadi instrumen penting dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan dasar serta meningkatkan kesejahteraan mereka. Struktur pemerintahan desa terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Urusan Keuangan, Kepala Urusan Umum, serta kepala dusun pada masing-masing wilayah.

Karakteristik responden penelitian menunjukkan bahwa mayoritas penerima bantuan berasal dari kelompok usia lanjut. Responden berusia lebih dari 60 tahun mencapai 30 persen, sedangkan usia 50 hingga 59 tahun mencapai 27,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa program bantuan sosial banyak menyasar kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi maupun produktivitas kerja. Dari sisi jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan dengan persentase 57,8 persen, sedangkan laki-laki sebesar 42,2 persen. Kondisi ini menunjukkan bahwa perempuan, khususnya ibu rumah tangga dan lansia, menjadi kelompok yang banyak menerima manfaat program bantuan sosial. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan SD dan SMP, sedangkan sebagian kecil merupakan lulusan perguruan tinggi. Berdasarkan pekerjaan, kelompok ibu rumah tangga menjadi penerima bantuan terbesar, diikuti petani, buruh harian, pedagang kecil, dan kelompok lansia yang tidak bekerja.

Hasil analisis persepsi masyarakat menunjukkan kecenderungan yang sangat positif terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah. Dalam aspek kepuasan terhadap pelayanan sosial yang diberikan aparat desa, sebanyak 77,8 persen responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hanya sebagian kecil responden yang menyatakan kurang puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan sosial

yang diselenggarakan pemerintah desa telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar masyarakat. Selain itu, sebanyak 82,2 persen responden menyatakan bahwa bantuan yang mereka terima sesuai dengan kebutuhan mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menilai program bantuan pemerintah cukup tepat sasaran dan memberikan manfaat nyata dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam aspek keadilan distribusi bantuan, hasil penelitian menunjukkan persepsi yang juga sangat positif. Sekitar 80 persen responden menyatakan bahwa bantuan pemerintah telah disalurkan secara adil kepada masyarakat yang berhak. Persentase yang sama juga muncul pada pernyataan bahwa tidak terdapat diskriminasi dalam proses penyaluran bantuan sosial serta semua kelompok masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh bantuan pemerintah. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya percaya bahwa mekanisme penyaluran bantuan telah berjalan dengan cukup baik dan tidak membedakan penerima berdasarkan faktor-faktor tertentu. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyuarakan perlunya peningkatan pemerataan distribusi agar program bantuan dapat dirasakan lebih luas oleh seluruh lapisan masyarakat yang berhak menerimanya.

Aspek transparansi juga memperoleh penilaian yang sangat baik dari masyarakat. Sebanyak 76,6 persen responden menilai bahwa informasi mengenai program bantuan sosial telah disampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Bahkan sebanyak 85,5 persen responden menyatakan bahwa proses penyaluran bantuan berlangsung secara terbuka dan dapat diawasi oleh masyarakat. Temuan yang lebih tinggi lagi terlihat pada pernyataan mengenai keterbukaan aparat desa dalam menjelaskan kriteria penerima bantuan, di mana 90 persen responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan akuntabilitas pemerintah desa dalam pengelolaan bantuan sosial telah memperoleh tingkat kepercayaan yang cukup tinggi dari masyarakat. Transparansi yang baik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan mengurangi potensi konflik sosial terkait distribusi bantuan pemerintah.

Dari aspek manfaat program, hasil penelitian juga menunjukkan persepsi yang sangat positif. Sebanyak 86,7 persen responden menyatakan bahwa bantuan pemerintah telah membantu meringankan beban ekonomi keluarga mereka. Selain itu, 81,1 persen responden menilai bahwa program bantuan sosial telah meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, sedangkan 80 persen responden menyatakan bahwa bantuan pemerintah memberikan dampak positif terhadap kehidupan sehari-hari mereka. Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa program bantuan sosial tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan jangka pendek masyarakat, tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Bantuan yang diberikan dipandang sebagai bentuk dukungan nyata dari pemerintah dalam menghadapi berbagai tantangan ekonomi dan sosial yang dihadapi masyarakat desa.

Penelitian ini juga menemukan adanya dukungan yang kuat terhadap keberlanjutan program bantuan sosial. Sebanyak 76,7 persen responden menyatakan mendukung agar program bantuan sosial tetap dilanjutkan di masa mendatang. Bahkan 84,4 persen responden menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi dalam menjaga keberlanjutan program bantuan sosial. Dukungan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya merasa diuntungkan oleh program yang ada, tetapi juga memiliki komitmen untuk menjaga agar program tersebut tetap berjalan dan memberikan manfaat yang berkelanjutan. Namun demikian, masyarakat juga memiliki harapan agar kualitas program bantuan sosial terus ditingkatkan. Hal ini terlihat dari 82,2 persen responden yang menyatakan bahwa program bantuan pemerintah perlu ditingkatkan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih optimal dan merata oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan sosial dan bantuan pemerintah di Desa Pematang Guntung berada pada kategori sangat positif. Mayoritas masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, menilai distribusi bantuan berlangsung adil dan transparan, serta mengakui bahwa bantuan pemerintah memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kesejahteraan mereka. Tingginya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan sosial dan bantuan pemerintah telah berjalan sesuai harapan sebagian besar warga. Meskipun demikian, masyarakat tetap menginginkan peningkatan kualitas program, perluasan manfaat, pemerataan distribusi, dan perbaikan berkelanjutan agar tujuan pembangunan sosial, pengentasan kemiskinan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai secara lebih efektif di masa yang akan datang.

SIMPULAN

Hasil kuesioner kepada penerima layanan sosial dan bantuan pemerintah di Desa Pematang Guntung menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan aparat desa, menganggap penyaluran bantuan telah adil, transparan, bebas diskriminasi, serta berdampak positif dalam meringankan beban ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan keluarga. Dukungan serta partisipasi masyarakat untuk keberlanjutan program ini sangat tinggi, meski demikian aparat desa dan pemerintah tetap disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, ketepatan sasaran, transparansi kriteria, serta pengawasan publik guna mengoptimalkan manfaat bantuan secara merata dan berkelanjutan di masa mendatang.

REFERENSI

- Ahmad Hawari Mutawalli, Achmad Djumlani, Farhanuddin Jamanie. (2020). *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas di Desa Mendik Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*. eJournal Pemerintahan Integratif.
- Alfi Husni, Desmayeti Arfa, Endri Bagus Prastiyo, Sita Rohana, Iwan Kesuma Putra, Tri Cahyo Wibowo, Siti Aisyah. (2023). *Persepsi Masyarakat terhadap Pemberian Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi di Desa Air Asuk Kecamatan Siantan Tengah Kabupaten Kepulauan Anambas)*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik STISIPOL Raja Haji.
- Astri Fajar Zakiya, AM. Muh. Khafidz Ma'shum, Zawawi. (2021). *Persepsi Masyarakat terhadap Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Pagumenganmas Kecamatan Karangdadap*. Jurnal Sahmiyya UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Astrid Chandra Dewi. (2020). *Persepsi Masyarakat terhadap Layanan dan Informasi Kependudukan via Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Jurnal Politik dan Pemerintahan Universitas Diponegoro.
- Fitri. (2023). *Konsep Kualitas Pelayanan Publik*. Blitar: Universitas Islam Balitar Press.
- Mursyidah, Lailul & Choiriyah, Ilmi Usrotin. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Paranti, N. (2021). *Psikologi Sosial: Persepsi, Sikap, dan Perilaku Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. (2020). *Kebijakan Sosial: Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sunawar, S., Ikhwana, H., & Ekawati, Y. A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kantor Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai Terhadap Kepuasan Masyarakatnya Ditinjau Dari Aspek Kinerja Pelayanan Prima*. Jurnal ILMAN (Jurnal Ilmu Manajemen), 11(3), 56-62.

- Swarjana, I. Ketut. (2022). *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi COVID-19, Akses Layanan Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo, Arif & Machdum, Sari Viciawati. (2023). *Buku Seri 1 Perundang-undangan Sosial: Bantuan Sosial bagi Masyarakat Miskin*. Yogyakarta: Kilau Kata.