



Pengaruh Efektivitas Dan Kualitas Pelayanan Program Bantuan Pangan Non Tunai Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Di Kecamatan Medan Perjuangan

Rama Yanti Damanik¹⁾, Nalom Siagian²⁾, Artha Lumba Tobing³⁾

Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

Rama.yanti@student.uhn.ac.id¹⁾
Nalom.siagian@uhn.ac.id²⁾
Artha.tobing@uhn.ac.id³⁾

Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 79 responden yang merupakan penerima manfaat program BPNT. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, serta analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang cukup kuat terhadap kesejahteraan masyarakat dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,577. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,333 menunjukkan bahwa variabel efektivitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan pengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat sebesar 33,3%, sedangkan sisanya sebesar 66,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik efektivitas pelaksanaan program dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat penerima manfaat. Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelaksanaan program serta kualitas pelayanan BPNT menjadi faktor penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah.

Kata kunci: Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Kesejahteraan Masyarakat

Abstract

This study used a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to 79 respondents who were beneficiaries of the BPNT program. The data analysis techniques used included validity testing, reliability testing, normality testing, multicollinearity testing, and multiple linear regression analysis using SPSS software. Hypothesis testing was conducted through t-tests and F-tests to determine the effect of independent variables on dependent variables, as well as the coefficient of determination (R^2) to determine the contribution of independent variables in explaining the dependent variable. The results showed that the effectiveness and quality of services had a fairly strong relationship with community welfare, with a correlation coefficient (R) value of 0.577. The coefficient of determination (R^2) value of 0.333 indicates that the variables of program effectiveness and service quality are able to explain 33.3% of the effect on community welfare, while the remaining 66.7% is influenced by other factors outside the research variables. The results of this study indicate that the better the effectiveness of program implementation and the quality of services provided, the higher the level of welfare of the beneficiary community. Thus, improving the effectiveness of program implementation and the quality of BPNT services are important factors in efforts to improve the welfare of low-income communities.

Key words: Effectiveness, Service Quality, Community Welfare

PENDAHULUAN

Peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu tujuan utama pembangunan nasional yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945, yakni menciptakan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Namun, hingga kini, tingkat kemiskinan di Indonesia masih menjadi tantangan serius. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), jumlah penduduk miskin di Indonesia mencapai 9,36% atau sekitar 25,22 juta jiwa, menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan dasar seperti pangan, pendidikan, dan kesehatan. Peningkatan kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu tujuan utama pembangunan nasional yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945, yakni menciptakan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Namun, hingga kini, tingkat kemiskinan di Indonesia masih menjadi tantangan serius. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), jumlah penduduk miskin di Indonesia mencapai 9,36% atau sekitar 25,22 juta jiwa, menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan dasar seperti pangan, pendidikan, dan kesehatan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam mengenai efektivitas BPNT. Rahayu & Fitriani, (2023) menemukan bahwa di Kabupaten Ponorogo, BPNT cukup efektif dalam membantu masyarakat miskin memenuhi kebutuhan pangan.

Selain itu, evaluasi kuantitatif terhadap hubungan antara pelaksanaan BPNT dan tingkat kesejahteraan masyarakat masih terbatas. Banyak studi terdahulu lebih bersifat deskriptif atau kualitatif, sehingga belum mengukur secara statistik seberapa besar pengaruh BPNT terhadap indikator kesejahteraan, seperti pendapatan, ketahanan pangan, dan pengeluaran rumah tangga. Dalam konteks Kelurahan Sidorame Barat I, Efektivitas BPNT perlu dikaji secara komprehensif mengingat sebagian besar penduduknya bekerja di sektor informal dengan pendapatan yang fluktuatif. Program BPNT seharusnya menjadi instrumen yang mampu menstabilkan daya beli masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

Menurut Robbins & Judge, (2013), efektivitas organisasi menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas tidak hanya dilihat dari pencapaian hasil akhir, tetapi juga dari sejauh mana proses pengelolaan sumber daya tersebut mampu menghasilkan output yang bernilai dan bermanfaat bagi pemangku kepentingan. Pandangan ini menegaskan bahwa efektivitas memiliki dimensi dinamis, di mana keberhasilan organisasi ditentukan oleh kemampuan mengubah input menjadi output yang memberikan nilai tambah secara ekonomi maupun sosial.

Kualitas adalah merupakan keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen atau pelanggan. Pelanggan yang dimaksud disini bukan pelanggan atau konsumen yang hanya datang sekali untuk mencoba dan tidak pernah Kembali lagi, melainkan mereka adalah konsumen yang datang berulang-ulang untuk berkunjung. Menurut Rizki (2024) Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Kenyamanan dan terjaminnya pelayanan yang baik serta konsisten dapat menjadikan wisatawan senang dan tak sungkan berlama-lama. Kualitas pelayanan merupakan cara kerja dalam mencapai sebuah inovasi mutu secara proses berkala terhadap produk dan jasa yang dihasilkan.

Menurut Todaro & Smith, (2015) kesejahteraan masyarakat berkaitan erat dengan kemampuan individu dan rumah tangga dalam memenuhi kebutuhan dasar, memperoleh kesempatan kerja, serta menikmati kehidupan yang sehat dan produktif. Pandangan ini menekankan bahwa kesejahteraan merupakan hasil dari proses pembangunan yang menyeluruh. Sementara itu, Midgley, (2014) mendefinisikan kesejahteraan sosial sebagai suatu kondisi di mana kebutuhan material dan non-material masyarakat dapat terpenuhi melalui sistem kebijakan sosial yang terorganisasi. Dalam perspektif ini, negara memiliki peran penting dalam menciptakan kesejahteraan melalui kebijakan publik yang adil dan inklusif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan dan pengaruh antara dua variabel, yaitu Efektivitas Program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) sebagai variabel independen (X) dan Kesejahteraan Masyarakat Berpenghasilan Rendah sebagai variabel dependen (Y), dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dianalisis secara statistik. Penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan aplikasi SPSS dan dilaksanakan di Kelurahan Sidorame Barat I, Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk tinggi dan banyak masyarakat yang termasuk dalam kategori berpenghasilan rendah serta menjadi penerima manfaat program BPNT. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Berdasarkan data dari Kementerian Sosial dan Kelurahan Sidorame Barat I (2024), jumlah Penerima BPNT tercatat sebanyak 372 kepala keluarga. Populasi terdiri dari seluruh Masyarakat penerima BPNT di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketelitian dan kesalahan dalam pengambilan sampel
(dalam penelitian ini digunakan 10% atau 0,1)

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{372}{1 + 372(0,01)}$$

$$n = \frac{372}{1 + 3,72}$$

$$n = \frac{372}{4,72}$$

$$n = 78,81$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang diperoleh sebesar 78,81 responden. Karena jumlah sampel harus berupa bilangan bulat, maka dibulatkan menjadi 79 responden. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 79 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan Uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah nya kuesioner untuk di teliti, kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu diukur oleh kuesoiner tersebut.

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Efektivitas

Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	R tabel	Sig	Rhitung	Keterangan
X1.1	0,05	0,2017	0,000	0,528	Valid
X1.2	0,05	0,2017	0,000	0,634	Valid
X1.3	0,05	0,2017	0,000	0,703	Valid

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa 3 pernyataan untuk variabel Efektivitas (X1) dinyatakan valid karena hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator

nilai rhitung > rtabel yaitu sebesar 0,2017 dengan signifikasi < 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa 3 butir pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid dan layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 2 Uji Validitas Kualitas Layanan

Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	Rtabel	Sig	Rhitung	Keterangan
X2.1	0,05	0,2017	0,000	0,570	Valid
X2.2	0,05	0,2017	0,000	0,579	Valid
X2.3	0,05	0,2017	0,000	0,548	Valid
X2.4	0,05	0,2017	0,000	0,485	Valid
X2.5	0,05	0,2017	0,000	0,682	Valid

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa 5 pernyataan untuk variabel Kualitas Layanan (X2) dinyatakan valid karena hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator nilai rhitung > rtabel yaitu sebesar 0,2017 dengan signifikasi < 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa 5 butir pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid dan layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Tabel 3 Uji Validitas Kesejahteraan Masyarakat

Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	Rtabel	Sig	Rhitung	Keterangan
Y1.1	0,05	0,2017	0,000	0,398	Valid
Y1.2	0,05	0,2017	0,000	0,633	Valid
Y1.3	0,05	0,2017	0,000	0,615	Valid
Y1.4	0,05	0,2017	0,000	0,486	Valid
Y1.5	0,05	0,2017	0,000	0,486	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa 5 pernyataan untuk variabel Kesejahteraan Masyarakat (Y) dinyatakan valid karena hasil pengujian menunjukkan bahwa semua indikator nilai rhitung > rtabel yaitu sebesar 0,2017 dengan signifikasi < 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa 5 butir pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid dan layak dijadikan pengukuran variabel penelitian.

Selanjutnya adalah Uji reliabilitas. Uji ini adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian reliable atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama.

Tabel 4 Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,728	3

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kreativitas (X1) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,728 > 0,60 yang berarti instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliable dan layak dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

Tabel 5 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,665	5

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Layanan (X2) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,665 > 0,60 yang berarti instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliable dan layak dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

Tabel 6 Uji Reliabilitas Variabel Kesejahteraan Masyarakat
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	10

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas variabel Kesejahteraan Masyarakat (Y) dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,788 > 0,60 yang berarti instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliable dan layak dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

Selanjutnya adalah uji normalitas data. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa nilai dari Asymp.Sig.(2-tailed) adalah sebesar 0,200. Nilai tersebut memenuhi ketentuan data yang memiliki distribusi normal, karena nilai Asymp.Sig.(2-tailed) harus lebih besar dari 0,05. Maka disimpulkan bahwa data di atas berdistribusi normal karena 0,200 > 0,05.

Selanjutnya adalah Uji Multikolinearitas. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antara variabel independent. Salah satu cara yang digunakan pada penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinearitas adalah metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Jika nilai Tolerance > 0,1 maka tidak terjadi Multikolinearitas. Jika nilai VIF < 10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas. Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa Nilai Tolerance untuk variabel Efektivitas (X1), Kualitas Layanan (X2) > 0,1, maka dapat disimpulkan tidak terdapat Multikolinearitas. Nilai VIF untuk variabel Efektivitas (X1), Kualitas Layanan (X2) < 10, maka dapat disimpulkan tidak terdapat Multikolinearitas.

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,624	4,839		2,609	,011
Efektivitas	,491	,143	,309	3,434	,001
Kualitas Layanan	,303	,147	,211	2,056	,043

a. Dependent Variable: Kesejahteraan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan program spss versi 22 di atas, maka model persamaan analisis regresi linear berganda untuk penelitian ini adalah:

$$Y = 12,624 + 0,491X_1 + 0,303X_2$$

Pada persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai Konstanta (constant) adalah 12,624, artinya jika variabel Efektivitas (X1), Kualitas Layanan (X2) adalah 0, maka nilai Kesejahteraan Masyarakat akan tetap sebesar 12,624.
2. Nilai Koefisien regresi Efektivitas (X1) adalah sebesar 0,491 yang berarti jika Efektivitas (X1) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Kesejahteraan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,491. Sebaliknya setiap terjadi penurunan nilai pada variabel Efektivitas (X1) sebesar 1 satuan maka Kesejahteraan Masyarakat (Y) menurun sebesar 0,491.
3. Nilai Koefisien regresi Kualitas Layanan (X2) adalah sebesar 0,303 yang berarti jika Kualitas Layanan (X2) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka Kesejahteraan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,303. Sebaliknya setiap terjadi penurunan nilai pada variabel Kualitas Layanan (X2) sebesar 1 satuan maka Kesejahteraan Masyarakat (Y) menurun sebesar 0,303.

Selanjutnya adalah uji Parsial. Uji parsial atau uji t, yaitu untuk menguji bagaimana pangaruh masing-masing variabel bebasnya yaitu efektivitas (X1), Kualitas Layanan (X2), secara parsial terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing thitung. Untuk menentukan besarnya ttabel adalah dengan menggunakan rumus $df = n - k - 1$ dengan tingkat signifikansi $0,05/2 = 0,025$. Yang digunakan pada uji parsial atau uji t ini ialah $df = 79 - 2 - 1 = 76$ dengan nilai ttabel ialah 1,986.

Tabel 8 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Efektivitas (X1)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29,495	3,064		9,627	,000
Efektivitas	,572	,154	,360	3,723	,000

a. Dependent Variable: Kesejahteraan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian uji parsial (uji t) pada tabel 4.13 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

Nilai thitung variabel Efektivitas (X1) adalah sebesar 3,723, dimana nilai ini > ttabel yaitu sebesar 1,986 dan nilai signifikan dari variabel Kesejahteraan Masyarakat adalah $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat.

Tabel 9 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Kualitas Layanan (X2)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25,111	4,398		5,709	,000
Kualitas Layanan	,479	,134	,348	3,579	,001

a. Dependent Variable: Kesejahteraan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian uji parsial (uji t) pada tabel 4.14 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

Nilai thitung variabel Kualitas Layanan (X2) adalah sebesar 3,579, dimana nilai ini > ttabel yaitu sebesar 1,986 dan nilai signifikan dari variabel Kualitas Layanan adalah $0,001 < 0,05$. Maka H_0 ditolak H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat.

Selanjutnya adalah Uji F. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas yaitu Efektivitas Layanan (X1) dan Kualitas Layanan (X2), secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Besarnya Ftabel yang digunakan dalam penelitian ini ialah $df = N - k = 79 - 2 = 77$ yaitu 3,10.

Tabel 10 Hasil Uji Signifikansi (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	786,078	3	262,026	15,155	,000 ^b
	Residual	1573,353	91	17,290		
	Total	2359,432	94			

- a. Dependent Variable: Kesejahteraan Masyarakat
- b. Predictors: (Constant), Efektivitas, Kualitas Produk

Berdasarkan hasil pengujian uji serempak (Uji F) pada tabel 4.15 di atas, bisa dilihat bahwa nilai Fhitung adalah sebesar 15,155 dimana $>$ dari Ftabel sebesar 3,10 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti $<$ dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas Efektivitas dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kesejahteraan Masyarakat.

Selanjutnya Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 sampai dengan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai R^2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas.

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,577 ^a	,333	,311	4,158

a. Predictors: (Constant), Efektivitas, Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada tabel 4.16 di atas dapat dilihat bahwa nilai R yaitu sebesar 0,577, dimana nilai koefisien ini menunjukkan hubungan antara Efektivitas dan Kualitas Layanan terhadap Kesejahteraan Masyarakat cukup erat karena jika nilai R semakin mendekati 1 maka semakin baik pula model tersebut digunakan. Untuk nilai R Square atau nilai Koefisien Determinasi adalah sebesar 0,333 artinya bahwa variabel Efektivitas dan Kualitas Layanan pengaruhnya atau dapat menjelaskan variabel Kesejahteraan Masyarakat sebesar 33,3 % sedangkan sisanya 66,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

Pengaruh Variabel Efektivitas Layanan (X1) Terhadap Variabel Kesejahteraan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji t), diperoleh nilai t hitung variabel Efektivitas Layanan (X1) sebesar 3,723. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,986 pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Dengan demikian, semakin efektif layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau instansi kepada masyarakat, maka semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat.

Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X2) Terhadap Variabel Kesejahteraan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan uji parsial (uji t) diperoleh nilai t hitung variabel Kualitas Layanan (X2) sebesar 3,579. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel sebesar 1,986 pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, maka semakin meningkat pula tingkat kesejahteraan masyarakat. Kualitas layanan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan biasanya tercermin dari beberapa indikator, seperti keandalan pelayanan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan pelayanan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik pelayanan (tangible). Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat, memberikan kenyamanan, serta dilakukan secara profesional dan ramah, maka masyarakat akan merasakan manfaat yang lebih besar dari pelayanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh Efektivitas dan Kualitas Layanan terhadap Kesejahteraan Masyarakat, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana nilai t hitung sebesar 3,723 lebih besar dari t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif layanan yang diberikan kepada masyarakat, maka kesejahteraan masyarakat juga akan semakin meningkat.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana nilai t hitung sebesar 3,579 lebih besar dari t tabel 1,986 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.
3. Efektivitas dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F dimana nilai F hitung sebesar 15,155 lebih besar dari F tabel sebesar 3,10 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu mempengaruhi tingkat kesejahteraan masyarakat.
4. Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi (R) sebesar 0,577, menunjukkan bahwa hubungan antara Efektivitas dan Kualitas Layanan terhadap Kesejahteraan Masyarakat berada pada kategori cukup kuat. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,333 menunjukkan bahwa variabel Efektivitas dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan pengaruh terhadap Kesejahteraan Masyarakat sebesar 33,3%, sementara 66,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi atau lembaga penyedia layanan, diharapkan dapat terus meningkatkan efektivitas pelayanan dengan cara memperbaiki sistem pelayanan, meningkatkan ketepatan dan kecepatan layanan, serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Peningkatan kualitas layanan juga perlu menjadi perhatian utama dengan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan agar masyarakat merasa lebih puas dalam menerima layanan.
3. Bagi pemerintah atau pengelola kebijakan, diharapkan dapat merancang program-program pelayanan publik yang lebih efektif dan berkualitas sehingga dapat memberikan dampak yang lebih besar terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat, seperti pendapatan masyarakat, tingkat pendidikan, pemberdayaan masyarakat, kesempatan kerja, maupun kebijakan pemerintah, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, T., Sukmawati, C., Hasyem, M., & Aklima, N. (2021). Efektivitas Program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) terhadap kesejahteraan masyarakat miskin. *Jurnal Studi Pembangunan Masyarakat*, 6(2), 45–56.
- Barrett, C. B. (2002). Food security and food assistance programs. In B. L. Gardner & G. C. Rausser (Eds.), *Handbook of Agricultural Economics* (Vol. 2, pp. 2103–2190). Elsevier Science.

- Barrientos, A., & Hulme, D. (2009). *Social protection for the poor and poorest: Concepts, policies and politics*. Palgrave Macmillan.
- Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press.
- Devereux, S., & Sabates-Wheeler, R. (2004). *Transformative social protection*. Institute of Development Studies (IDS).
- Dini, N., Nurmalisa, N., & Halim, A. (2018). Peran TSKS dan kesadaran penerima manfaat dalam keberhasilan BPNT di Bandar Lampung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 45–55.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton University Press.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organizations: Behavior, structure, processes* (8th, Ed.). Irwin.
- Grosh, M., del Ninno, C., Tesliuc, E., & Ouerghi, A. (2008). *For protection and promotion: The design and implementation of effective safety nets*. World Bank.
- Grosh, M., & Leite, P. G. (2009). *Defining eligibility for social transfers: A framework for assessing targeting methods*. World Bank.
- Handayani, S. (2002). *Pengantar studi administrasi dan manajemen*. Gunung Agung.
- Midgley, J. (2014). *Social development: Theory and practice*. SAGE Publications.
- Payne, M. (2005). *Modern social work theory* (3rd ed.). Palgrave Macmillan.
- Praja, R. (2020). Koordinasi pendamping sosial dan e-warung dalam menjaga transparansi dan ketepatan distribusi BPNT. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1), 12–20.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Rahayu, S., & Fitriani, N. (2023). Efektivitas Program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) terhadap ketahanan pangan rumah tangga miskin. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 145–158.
- Ravallion, M. (2003). Targeted transfers in poor countries: Revisiting the trade-offs and policy options. *World Bank Research Observer*, 18(2), 151–175.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th, Ed.). Pearson Education.
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2010). *Economics* (19th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Alfred A. Knopf.
- Siagian Nalom, (2021), *Statistika Dasar: Konseptualisasi Dan Aplikasi*, ISBN: 978-623-378-086-5, Percetakan CV Kultura Digital Media, Surakarta, Cetakan pertama.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif: Teori dan praktik*. PT Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Erlangga.
- Suharto, E. (2009). *Kemiskinan dan perlindungan sosial di Indonesia: Menggagas model jaminan sosial universal bidang kesehatan*. Alfabeta.
- Syafruddin, S., Ikbali, M., & Kalrah, K. (2021). Dampak Program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) terhadap kesejahteraan rumah tangga di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 112–125.
- Tiara, R., & Mardiyanto, A. (2019). Evaluasi implementasi Program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) di Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan*, 4(1), 55–68.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2015). *Economic development* (12th ed.). Pearson Education.
- Van de Walle, D. (1998). Targeting revisited. *The World Bank Research Observer*, 13(2), 231–248.