

## **ANALISIS KINERJA APARATUR DESA MAJAKERTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT Studi Kasus: Pada Pengelolaan Bantuan Sosial Di Desa Majakerta-Bandung**

**Zaenal Mustofa<sup>1</sup>, Dicky Maryono<sup>2</sup>**

Manajemen, Universitas Teknologi Digital<sup>12</sup>

Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat

Email: [zaenal10121167@digitechuniveristy.ac.id](mailto:zaenal10121167@digitechuniveristy.ac.id)<sup>1</sup>. [dickymaryono@digitechuniversity.ac.id](mailto:dickymaryono@digitechuniversity.ac.id)<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur Desa Majakerta dalam pengelolaan bantuan sosial dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan aparatur desa, penerima bantuan sosial, dan tokoh masyarakat. Hasil menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya dalam prosedur distribusi, masih ada kekurangan seperti kurangnya transparansi dan komunikasi dengan masyarakat. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh keterbukaan informasi dan kecepatan distribusi. Disarankan agar aparatur desa meningkatkan sosialisasi dan menerapkan sistem yang lebih transparan dalam pengelolaan bantuan sosial.*

**Kata kunci:** kinerja aparatur, bantuan sosial, kepuasan masyarakat, Desa Majakerta.

### **PENDAHULUAN**

Pembangunan sosial di tingkat desa sangat penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Desa merupakan unit administrasi terendah yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik, termasuk pengelolaan program bantuan sosial. Di Desa Majakerta, pengelolaan bantuan sosial menjadi isu krusial karena dapat memengaruhi kualitas hidup masyarakat.

Aparatur desa bertanggung jawab dalam mendistribusikan bantuan sosial untuk memastikan bahwa bantuan tersebut sampai kepada masyarakat yang membutuhkan. Ketika bantuan disalurkan dengan baik, kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa akan meningkat. Namun, tantangan seperti kurangnya transparansi dan mekanisme penyaluran yang tidak jelas seringkali mengganggu proses ini.

Melalui penelitian ini, analisis kinerja aparatur Desa Majakerta dalam pengelolaan bantuan sosial akan dilakukan. Penelitian bertujuan untuk memahami bagaimana pengelolaan dilakukan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Dengan pendekatan kualitatif, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara kinerja aparatur desa dan kepuasan penerima bantuan.

Pentingnya pengelolaan bantuan sosial yang efektif dan transparan menjadi semakin relevan dalam konteks peningkatan partisipasi masyarakat. Masyarakat yang merasa dilibatkan dan mendapatkan informasi yang memadai akan lebih menghargai program-program yang ada. Jadi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan kepada warganya.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan pendekatan strategis dalam mengelola individu di dalam organisasi agar dapat bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan. MSDM berfungsi sebagai alat yang membantu organisasi dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya manusia. Dessler (2020) menjelaskan bahwa MSDM melibatkan serangkaian praktik terintegrasi yang mencakup perencanaan tenaga kerja, perekrutan, pelatihan, pengembangan keterampilan, pengelolaan kinerja, dan pemberian kompensasi. Semua ini bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang kompeten dan termotivasi.

Dalam konteks organisasi publik, seperti pemerintahan desa, MSDM memainkan peran penting dalam mendukung aparatur desa menjalankan tugastugas mereka. Menurut Armstrong dan Taylor (2020), keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuan manajerial dalam memotivasi, mengarahkan, dan memberdayakan tenaga kerja. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga mencakup upaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian kinerja optimal.

Manajemen Sumber Daya Manusia juga berperan dalam membangun hubungan kerja yang sehat antara organisasi dan pegawainya. Hal ini sejalan dengan pandangan Mondy dan Martocchio (2021) yang menekankan bahwa MSDM bertujuan untuk menciptakan harmoni dalam hubungan kerja, meningkatkan keterlibatan pegawai, dan meminimalkan konflik. Dalam konteks pengelolaan bantuan sosial di Desa Majakerta, MSDM dapat menjadi kunci utama untuk memastikan aparatur desa mampu menjalankan tugas dengan transparansi dan profesionalisme, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Lebih lanjut, MSDM di sektor publik juga melibatkan adaptasi terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Aparatur desa harus memiliki kompetensi yang sesuai untuk merespons perubahan kebijakan, tuntutan pelayanan publik, dan harapan masyarakat. Ulrich (2021) menekankan bahwa MSDM yang efektif harus berorientasi pada pengembangan kapabilitas individu dan organisasi secara berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, aparatur desa tidak hanya mampu memenuhi tugas administratif, tetapi juga memberikan solusi inovatif dalam menghadapi tantangan sosial dan ekonomi di masyarakat.

Dalam penelitian ini, MSDM menjadi landasan teoritis untuk mengevaluasi kinerja aparatur Desa Majakerta, khususnya dalam pengelolaan bantuan sosial. Aparatur desa diharapkan memiliki kompetensi, komitmen, dan integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, diharapkan kualitas pelayanan publik meningkat, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

#### 1) Pengelolaan Kinerja Aparatur Desa Majakerta

Pengelolaan kinerja aparatur desa adalah proses pengaturan, pengawasan, dan evaluasi terhadap kinerja aparatur desa untuk memastikan tugas dan fungsi yang mereka jalankan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

- A. Mardiasmo (2020) menjelaskan bahwa pengelolaan kinerja aparatur desa berfokus pada efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan tugas pemerintahan desa. Aparatur desa yang memiliki kinerja yang baik akan memastikan program-program pemerintahan, seperti bantuan sosial, dapat tersalurkan dengan tepat sasaran dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- B. Sutrisno (2021) mengungkapkan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal, aparatur desa perlu dilatih dan diberikan pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik, serta memiliki kemampuan dalam hal manajemen sumber daya manusia dan pengelolaan anggaran desa. Hal ini berpengaruh besar dalam pengelolaan bantuan sosial yang tepat waktu dan tepat sasaran. Di sisi lain,
- C. Budiarti dan Fitriani (2021) menekankan pentingnya akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan kinerja aparatur desa. Pengelolaan yang transparan akan meningkatkan

- kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- 2) **Kepuasan Masyarakat Dalam Pengelolaan bantuan sosial**  
Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial di desa sangat bergantung pada seberapa efektif aparatur desa dalam mengelola program tersebut. Parasuraman,
    - A. Budiarti dan Fitriani (2021) juga menambahkan bahwa transparansi dalam proses pendataan dan distribusi bantuan sosial menjadi faktor penting dalam kepuasan masyarakat. Semakin jelas dan terbuka proses tersebut, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat. Selain itu,
    - B. Prasetyo (2023) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif antara aparatur desa dan masyarakat juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bantuan sosial.
  - 3) **Pengelolaan bantuan sosial didesa**  
Pengelolaan bantuan sosial di desa adalah salah satu tugas utama aparatur desa untuk memastikan bantuan dari pemerintah pusat atau daerah sampai kepada warga yang berhak.
    - A. Kusumawati (2020) menyebutkan bahwa dalam pengelolaan bantuan sosial, ada beberapa tahap penting yang harus dilakukan, mulai dari pendataan penerima hingga distribusi bantuan. Tahapan-tahapan ini harus dilakukan dengan baik agar bantuan sampai ke tangan masyarakat yang membutuhkan tanpa adanya hambatan.
    - B. Sutrisno (2021) juga menjelaskan bahwa pengelolaan bantuan sosial harus dilakukan dengan menggunakan sistem yang transparan dan akuntabel. Dalam hal ini, penggunaan teknologi untuk mengelola data penerima bantuan sosial akan meningkatkan efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan dalam pendataan. Dengan adanya sistem yang baik, proses distribusi bantuan dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Selain itu,
    - C. Kusumawati (2020) juga menekankan pentingnya pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan pihak terkait untuk memastikan bahwa bantuan sosial diberikan secara tepat sasaran. Pengawasan ini sangat penting untuk mencegah adanya penyalahgunaan dan memastikan bantuan diberikan kepada mereka yang benar-benar membutuhkan.
  - 4) **Indikator Kepuasan Masyarakat**  
Indikator Kepuasan Masyarakat adalah alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik kebutuhan dan harapan masyarakat dipenuhi oleh pelayanan yang diberikan, terutama terkait dengan pengelolaan bantuan sosial oleh aparatur desa. Beberapa indikator yang umum digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### Variabel X

- A. **Kualitas Pelayanan:** Menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Menurut Mardiasmo (2020), kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Jika pelayanan memenuhi harapan masyarakat, maka kepuasan akan meningkat.
- B. **Aksesibilitas:** Mengukur kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan. Teori Budiarti & Fitriani (2021) menyatakan bahwa aksesibilitas informasi yang baik dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program sosial, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan mereka.
- C. **Transparansi:** Menilai tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur dan penggunaan dana bantuan sosial. Penelitian menunjukkan bahwa transparansi berhubungan erat dengan akuntabilitas, dan masyarakat cenderung lebih puas jika prosesnya dijalankan secara transparan (budisari, 2021).
- D. **Responsivitas:** Mengukur seberapa cepat dan tanggap aparatur desa dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Responsivitas yang tinggi dapat memperkuat

hubungan antara aparaturnya dan masyarakat, mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja aparaturnya desa (Sutrisno, 2021).

- E. Keterlibatan Masyarakat: Menilai sejauh mana masyarakat dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Menurut teori partisipasi publik, partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan mereka terhadap program bantuan sosial (Tabel 4.1.3).
- F. Efektivitas Program: Mengukur dampak dari bantuan sosial terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat. Efektivitas program berhubungan dengan pencapaian tujuan yang ditetapkan dan dapat menjadi indikator kepuasan bagi masyarakat (Tabel 4.1.3).

#### Variabel Y

- A. Keadilan dalam Seleksi Penerima: Penilaian terhadap keadilan dalam proses seleksi penerima bantuan merupakan indikator penting. Menurut teori keadilan distributif, jika masyarakat merasa bahwa kriteria penerimaan bantuan adil dan mewakili kepentingan semua pihak yang berhak, kepuasan mereka akan meningkat. Keadilan ini juga berhubungan dengan persepsi masyarakat tentang legitimasi pengelolaan bantuan.
- B. Kualitas dan Ketepatan Waktu Pendistribusian: Indikator ini menilai seberapa tepat waktu dan berkualitas bantuan sosial yang diberikan. Menurut teori pelayanan publik, bantuan yang disalurkan tepat waktu sesuai dengan standar yang diharapkan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Keterlambatan dan ketidakpuasan terhadap kualitas dapat mengurangi tingkat kepuasan.
- A. Indikator-indikator ini akan digunakan sebagai basis untuk mengevaluasi kinerja aparaturnya desa dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dalam pengelolaan bantuan sosial.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara sistematis untuk membangun keterkaitan antara data hasil wawancara dengan fokus penelitian, yaitu pengaruh kinerja aparaturnya Desa Majakerta dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Proses analisis dilakukan melalui beberapa langkah, sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Proses seleksi dan pemfokusan data dari hasil wawancara, dokumen, dan pengamatan langsung untuk memilih informasi yang relevan terkait dengan aparaturnya desa. Langkah ini penting untuk menyingkirkan data yang tidak relevan dan menekankan pada informasi yang mendukung penelitian.

#### 2. Penyajian Data

Data disajikan dalam berbagai format untuk mempermudah pemahaman dan analisis, termasuk narasi deskriptif, tabel, dan diagram. Tabel ini menyajikan informasi seperti jumlah penduduk, wilayah, struktur perangkat desa, serta distribusi program desa, yang membantu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai konteks penelitian.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan data yang sudah disajikan, peneliti menafsirkan bagaimana kinerja aparaturnya desa berdampak pada kepuasan masyarakat. Tahapan ini digunakan untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan, responsifitas, dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparaturnya desa.

#### 4. Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas penelitian kualitatif, peneliti menerapkan metode triangulasi data. Ini dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan dokumen yang ada. Dengan menggunakan triangulasi data, hasil penelitian diharapkan dapat lebih akurat dan mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan.

#### 5. Teori Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memastikan keakuratan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Dalam penelitian ini, triangulasi data penting untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian tentang analisis kinerja aparatur desa dalam pengelolaan bantuan sosial. Langkah-langkah yang diambil dalam menerapkan triangulasi data adalah sebagai berikut:

#### Penggunaan Berbagai Metode

##### A. Pengumpulan Data:

Peneliti melakukan wawancara dengan aparatur desa dan masyarakat penerima bantuan sosial untuk mendapatkan perspektif yang beragam. Wawancara ini memberikan wawasan mendalam tentang pengalaman dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa.

##### B. Observasi Langsung:

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pengelolaan bantuan sosial di Desa Majakerta. Observasi ini membantu peneliti memahami praktis bagaimana bantuan sosial dikelola dan diterima oleh masyarakat, serta menilai efektivitas dari program yang ada.

##### C. Verifikasi melalui Dokumen Resmi:

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi diverifikasi melalui dokumen resmi, seperti laporan pengelolaan bantuan sosial yang dikeluarkan oleh pemerintah desa. Verifikasi ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan mendukung temuan penelitian.

##### D. Mengurangi Bias Subjektivitas:

Dengan menggunakan beberapa sumber data, triangulasi membantu mengurangi bias subjektivitas dalam penelitian. Ini karena setiap metode pengumpulan data saling melengkapi dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja aparatur desa.

##### E. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas:

Menurut Mardiasmo (2020), penggunaan triangulasi data dalam sektor pemerintahan desa dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan program sosial. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

hasil penelitian yang telah diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi akan dianalisis dan diidentifikasi. Analisis ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kinerja aparatur desa dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya dalam pengelolaan bantuan sosial di Desa Majakerta. Hasil penelitian akan dibandingkan dengan teori yang telah dibahas dalam Bab II (Tinjauan Pustaka) untuk melihat kesesuaiannya dengan konsep yang telah ada.

Pembahasan ini bertujuan untuk memahami apakah kinerja aparatur desa sudah berjalan dengan baik atau masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Selain itu, akan diidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, baik dari segi efektivitas pelaksanaan bantuan sosial maupun transparansi dalam proses pengelolaannya. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan

gambaran yang lebih jelas tentang hubungan antara kinerja aparatur desa dan tingkat kepuasan masyarakat.

### **Interpretasi hasil wawancara Analisis Dan Identifikasi Hasil Wawancara**

Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa masyarakat memiliki pandangan yang beragam terhadap kinerja aparatur desa dalam mengelola bantuan sosial. Ada yang merasa puas karena bantuan tersalurkan dengan baik, tetapi ada juga yang menilai masih ada kekurangan dalam transparansi dan komunikasi. Jika dibandingkan dengan teori Mardiasmo (2020) yang menekankan pentingnya akuntabilitas dalam kinerja aparatur, maka hasil ini menunjukkan bahwa meskipun aparatur desa sudah berupaya menjalankan tugasnya, masih ada aspek keterbukaan informasi yang perlu ditingkatkan.

Selain itu, teori Budiarti & Fitriani (2021) menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah dipengaruhi oleh efektivitas dan responsivitas. Namun, dari wawancara terlihat bahwa masih ada masyarakat yang mengeluhkan kurangnya keterbukaan dalam proses seleksi penerima bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun bantuan sosial sudah berjalan, belum semua warga merasakan keadilan dalam proses penyalurannya. Oleh karena itu, transparansi dalam pengelolaan bantuan sosial perlu diperkuat agar masyarakat bisa lebih percaya terhadap kinerja aparatur desa.

Dari analisis ini, dapat diidentifikasi bahwa kinerja aparatur desa dalam pengelolaan bantuan sosial belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Masih ada beberapa kendala yang harus diperbaiki, terutama dalam hal komunikasi dan sosialisasi. Jika transparansi ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat juga berpotensi meningkat. Oleh karena itu, upaya perbaikan dalam aspek akuntabilitas dan keterbukaan informasi sangat diperlukan agar pengelolaan bantuan sosial bisa lebih efektif dan tepat sasaran.

### **Analisis Dan Identifikasi Hasil Observasi**

Dari hasil observasi, ditemukan bahwa penyaluran bantuan sosial sudah berjalan sesuai prosedur, tetapi ada beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitasnya. Teori Sutrisno (2021) menjelaskan bahwa kinerja aparatur yang baik ditandai dengan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan antrean panjang dan keterlambatan informasi yang menunjukkan bahwa ada aspek efisiensi yang perlu diperbaiki. Jika alur penyaluran bisa lebih tertata dan informasi lebih mudah diakses, maka pelayanan kepada masyarakat akan lebih baik.

Selain itu, interaksi antara aparatur desa dan masyarakat masih bersifat formal dan cenderung satu arah. Hal ini bertentangan dengan teori Prasetyo (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dipengaruhi oleh keterlibatan aktif mereka dalam proses pelayanan. Dari observasi terlihat bahwa masyarakat masih kurang diberikan ruang untuk memberikan masukan atau menyampaikan keluhan terkait bantuan sosial. Oleh karena itu, jika aparatur desa lebih aktif dalam mendengarkan aspirasi masyarakat, tingkat kepuasan mereka bisa meningkat.

Dari identifikasi ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur desa dalam mengelola bantuan sosial sudah berjalan cukup baik secara prosedural, tetapi masih kurang dalam hal efektivitas dan keterlibatan masyarakat. Jika aspek koordinasi dan komunikasi diperbaiki, maka bukan hanya proses penyaluran yang lebih lancar, tetapi juga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa akan meningkat.

### **Analisis Dan Identifikasi Hasil Dokumentasi**

Dari dokumentasi yang diperoleh, terlihat bahwa pemerintah desa telah memiliki aturan dan prosedur resmi terkait pengelolaan bantuan sosial. Namun, teori Kusumawati (2020) menekankan bahwa pengelolaan bantuan sosial yang baik tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada implementasi yang transparan dan akurat. Dari dokumen yang ada, ditemukan beberapa kekurangan dalam pencatatan data penerima bantuan, yang menunjukkan bahwa masih ada aspek administrasi yang perlu diperbaiki agar tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan.

Selain itu, teori Budiarti & Fitriani (2021) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh kejelasan informasi yang mereka terima. Dari dokumentasi terlihat bahwa regulasi desa sudah cukup jelas, tetapi dalam praktiknya, masih ada masyarakat yang kebingungan terkait mekanisme penerimaan bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi yang baik harus didukung dengan sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat agar mereka memahami hak dan kewajibannya sebagai penerima bantuan sosial.

Dari hasil analisis ini, dapat diidentifikasi bahwa pengelolaan bantuan sosial di Desa Majakerta secara administratif sudah sesuai dengan regulasi, tetapi masih memiliki beberapa kendala dalam implementasinya. Kesalahan dalam pencatatan dan kurangnya transparansi dalam penjelasan kepada masyarakat menjadi faktor utama yang perlu diperbaiki.

### **KESIMPULAN**

- 1) **Pengelolaan Kinerja Aparatur Desa:** Pengelolaan kinerja aparatur Desa Majakerta dalam mendistribusikan bantuan sosial telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Namun, meskipun ada upaya untuk menjalankan tugas tersebut, masih terdapat kekurangan, termasuk kurangnya transparansi dan kejelasan dalam proses penyaluran bantuan. Hal ini mengindikasikan bahwa pengelolaan yang dilakukan belum sepenuhnya efektif dalam memenuhi harapan masyarakat.
- 2) **Identifikasi Tantangan yang Dihadapi:** Aparatur desa menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan bantuan sosial, seperti ketidaksesuaian data penerima bantuan, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya koordinasi antar instansi. Rintangan-rintangan ini berkontribusi pada ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan menunjukkan pentingnya evaluasi dan perbaikan dalam sistem pengelolaan bantuan sosial.
- 3) **Cara Pengelolaan Kepuasan Masyarakat:** Pengelolaan yang baik terhadap kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan melalui peningkatan transparansi dan sosialisasi informasi mengenai mekanisme penyaluran bantuan. Aparatur desa perlu melakukan evaluasi berkala terhadap data penerima bantuan dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat untuk mengakomodasi masukan mereka. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta pelayanan yang lebih adil dan tepat sasaran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agesta, O. (2019). Analisis kinerja aparatur desa dalam menyelenggarakan pemerintahan desa di desa pengudang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Pembangunan Tanjungpinang.
- ANANDA MUHAMAD TRI UTAMA. (2022). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (Blt) (Vol. 9). Universitas Muhammadiyah Mataram.
- JULIYANTI, R. (2021). Penguasaan Softskill Hardskill Remaja Alumni Sma Smk Dan Ma Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Wlahar Kecamatan Adipala Kabupaten Cilacap [Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokert]. In Repository.Uinsaizu.Ac.Id.

- [https://repository.uinsaizu.ac.id/12139/1/RINA JULIYANTI\\_PENGUASAAN\\_SOFTSKILL\\_HARDSKILL\\_REMAJA\\_ALUMNI\\_SMA\\_SMK\\_dan\\_MA\\_PADA\\_MASA\\_PANDEMI\\_COVID-19\\_DI\\_DESA\\_WLAHAR\\_KECAMATAN\\_ADIPALA\\_KABUPATEN\\_CILACAP.pdf%0Ahttps://eprints.uinsaizu.ac.id/12139/1/RINA JULIYANTI\\_](https://repository.uinsaizu.ac.id/12139/1/RINA_JULIYANTI_PENGUASAAN_SOFTSKILL_HARDSKILL_REMAJA_ALUMNI_SMA_SMK_dan_MA_PADA_MASA_PANDEMI_COVID-19_DI_DESA_WLAHAR_KECAMATAN_ADIPALA_KABUPATEN_CILACAP.pdf%0Ahttps://eprints.uinsaizu.ac.id/12139/1/RINA_JULIYANTI_)
- Kesumah, A. K. W. (2020). Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Melayani Masyarakat [Universitas Medan Area].  
<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/15467%0Ahttps://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/15467/2/168510053> - Ahmad Khairuddin Wirahadi Kesumah - Fulltext.pdf
- Marlina, S. (2022). Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 20(2), 42–50. <https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v22i1>
- MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA. (2021). Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Tugas Belajar Dan Izin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kementerian Sosial.
- Sadjiarto, A. (2000). Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintahan. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 2(2), pp.138-150.  
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/aku/article/view/15674>
- Simanjuntak, A., Situmorang, C. V., & Elisabeth, D. M. (2020). Peran Partisipasi Masyarakat, Akuntabilitas, Dan Transparansi Dalam Mewujudkan Good Governance Terhadap Pembangunan Desa. Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA), 9(2), 131–142. <https://doi.org/10.34010/jika.v9i2.2985>
- Wisudawan, I. G. A., Sutrisno, B., Mulada, D. A., & Fathoni, L. A. (2024). Penyuluhan Mengenai Aspek Hukum Pengelolaan Desa Wisata Yang Berkeadilan Di Desa Giri Madia, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat. J-Abdi, 15(1), 37–48.
- Yesil yulia andika, Rizki Afri Mulia, & Susiyanti Meilina. (2023). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Solok Selatan. Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan, 2(2), 93–103. <https://doi.org/10.55850/simbol.v2i2.83>
- BUKU**
- Mardiasmo. 2020. Akuntabilitas Kinerja Pemerintahan dalam Perspektif Good Governance. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno, Budi. 2021. Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kusumawati, Rina. 2020. Strategi Pengelolaan Bantuan Sosial di Desa: Teori dan Praktik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Budiarti, Fitri. 2021. Pengelolaan Bantuan Sosial dalam Pembangunan Desa. Jakarta: Penerbit Widya.
- ARTIKEL DAN JURNAL**
- Budiarti, Siti & Fitriani, Rina. 2021. Evaluasi Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Program Bantuan Sosial. Jurnal Administrasi Publik. (Vol. V, No. 2 – ISSN 2548-7780).
- Prasetyo, Andi. 2023. Dampak Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Penerima Bantuan Sosial. Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik. (Vol. VI, No. 1 – ISSN 2656-1127).
- Sutrisno, Dedi. 2021. Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat. Jurnal Ilmu Pemerintahan. (Vol. IV, No. 3 – ISSN 2636-5414).

DOKUMEN NEGARA

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Program Bantuan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin.

Peraturan Desa Majakarta Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Bantuan Sosial di Desa Majakarta.

WEBSITE

Kementerian Sosial RI. 2023. Sistem Penyaluran Bantuan Sosial Berbasis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). <https://kemensos.go.id>. [Diakses pada 2 Februari 2025].

Badan Pusat Statistik. 2022. Persentase Penduduk Miskin dan Program Bantuan Sosial di Indonesia. <https://bps.go.id>. [Diakses pada 2 Februari 2025].

Desa Majakarta. 2024. Laporan Tahunan Pengelolaan Bantuan Sosial Desa Majakarta. <https://desamajakarta.or.id>. [Diakses pada 2 Februari 2025].