

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGUNAAN DANA DESA PADA SAAT TERJADI PANDEMI COVID-19

Gede Purnamadita¹

purnamaditagede@gmail.com

¹ Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Siti Atikah¹

siti.atikah@unram.ac.id.

² Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Intan Rakhmawati²

intanrakhmawati@unram.ac.id.

³ Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

ABSTRAK

Pada 2020, dengan adanya pandemi Covid-19, dilakukan perubahan pengalokasian atas penggunaan Dana Desa. Dengan adanya perubahan tersebut, diduga terjadi perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini desa (Permenpan Nomor 14 Tahun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017). Penelitian ini dilakukan di Desa Lingsar, Kabupaten Lombok Barat, untuk meneliti tingkat kepuasan masyarakat atas penggunaan Dana Desa, sepanjang masa Covid-19. Melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dari peraturan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dibagikan kepada masyarakat Desa Lingsar, data dianalisa dengan indikator dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Masyarakat yang dipilih yaitu masyarakat yang memiliki pengetahuan mengenai Dana Desa dan pernah terlibat dalam musyawarah Desa untuk penentuan prioritas penggunaan Dana Desa di Desa Lingsar. Hasilnya yaitu atas penggunaan Dana Desa pada saat terjadi pandemi Covid – 19 di Desa Lingsar memperoleh nilai konversi kepuasan rata-rata B. Demikian pula dengan nilai kepuasan rata-rata per unsur, juga rata-rata B. Hal ini menandakan masyarakat Desa Lingsar puas terhadap penggunaan Dana Desa. Penelitian ini juga berhasil membuktikan *stewardship theory*, dimana memang ada hubungan kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi, dalam hal ini antara masyarakat yang puas dengan pemerintah desa.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Masyarakat, Dana Desa

ABSTRACT

In 2020, with the Covid-19 pandemic, changes were made to the allocation of Village Funds. With these changes, it is suspected that there will be a change in the level of community satisfaction, with the service performance provided by public service providers, in this case villages (Regulation of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 Year 2017). This research was conducted in Lingsar Village, West Lombok Regency, to examine the level of community satisfaction with the use of Village Funds, during the Covid-19 period. Through the Community Satisfaction Survey questionnaire from Regulation of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 which was distributed to the Lingsar Village community, the data was analyzed using indicators in Permenpan RB Regulation Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Community Satisfaction Surveys. The people selected are people who have knowledge about Village Funds and have been involved in Village deliberations to determine priorities for the use of Village Funds in Lingsar Village. The result is that the use of Village Funds during the Covid-19 pandemic in Lingsar Village obtained an average satisfaction conversion value of B. Likewise, the average satisfaction value per element also averaged B. This indicates that the people of Lingsar Village are satisfied with use of Village Funds. This research also succeeded in proving stewardship theory, where there is indeed a strong relationship between satisfaction and organizational success, in this case between satisfied communities and the village government.

Keywords: Level of Community Satisfaction, Village Funds

PENDAHULUAN

Pada bulan Maret 2020, Indonesia secara resmi mengumumkan kasus positif Covid – 19 yang pertama. Hal ini kemudian membuat pemerintah menetapkan Indonesia dengan status darurat bencana nonalam nasional. Pemerintah kemudian membuat berbagai aturan dan kebijakan untuk membantu masyarakat yang ekonominya terdampak pandemi Covid – 19 ini, tidak terkecuali untuk masyarakat Desa. Sebelumnya pemerintah telah menetapkan peraturan untuk mengatur prioritas penggunaan Dana Desa di tahun 2020 (Permendes No 11 Tahun Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020, 2019), tetapi dikarenakan terjadi pandemi pemerintah kemudian segera menerbitkan aturan terbaru untuk melakukan perubahan terkait dengan prioritas penggunaan Dana Desa di tahun 2020 saat terjadi pandemi tersebut. Peraturan tersebut kemudian diubah menjadi Permendes Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan Pertama, kemudian untuk perubahan kedua yaitu Permendes Nomor 7 Tahun 2020, hingga perubahan ketiga melalui Permendes Nomor 14 Tahun 2020.

Peraturan yang telah disebut di atas mengharuskan menambah kegiatan penanganan dampak dari adanya pandemi yang kemudian dikategorikan menjadi bencana non alam. Dalam perubahan peraturan prioritas penggunaan Dana Desa tahun 2020 tersebut dijelaskan bahwa, penanganan dampak pandemi Covid – 19 ini dapat berupa BLT – Dana Desa, melakukan kegiatan pencegahan dan penanganan pandemi Covid – 19 dengan membentuk tim Relawan Desa Lawan Covid – 19. Tim Relawan tersebut memiliki tugas antara lain, melakukan sosialisasi terkait dengan Covid – 19, mendirikan rumah isolasi mandiri, pengadaan cairan disinfektan, *hand sanitizer*, serta tempat cuci tangan dan sebagainya yang menyangkut penanganan Covid-19.

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa terdapat perubahan aturan penggunaan Dana Desa dalam waktu yang berdekatan, serta terdapat perubahan anggaran dalam APBDes. Dengan adanya masalah tersebut tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Dana Desa. Tingkat kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Permenpan Nomor 14 Tahun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017).

Penelitian ini kemudian menggunakan *Stewardship Theory* sebagai *grand theory* yang diartikan sebagai teori pertanggungjawaban, dimana para pengelola tidak mempunyai kepentingan pribadi tetapi lebih mementingkan kepentingan *principle* (pemilik) yang kemudian menggambarkan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi. Hubungan yang kuat tersebut dapat terlaksana jika masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mendapatkan kepuasan maka dilakukanlah perhitungan tingkat kepuasan masyarakat yang kemudian di analisis menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan menggunakan 9 indikator unsur penelitian yang terdiri dari unsur persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Penelitian ini akan dilakukan di Desa Lingsar, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat. Pemerintah Desa Lingsar juga mengalami dampak terkait dengan adanya pandemi Covid – 19 ini yang membuat pemerintah setempat melakukan beberapa perubahan terkait dengan anggaran penggunaan Dana Desa. Perubahan anggaran pada Dana Desa Lingsar tahun 2020 membuat berkurangnya anggaran pada bidang pembangunan, bidang pembinaan kemasyarakatan dan bidang pemberdayaan masyarakat, tetapi untuk bidang penanggulangan bencana, darurat, dan mendesak Desa mengalami peningkatan jumlah anggaran yang cukup

signifikan. Penggunaan Dana Desa di Desa Lingsar juga diprioritaskan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pembentukan dan penyertaan modal BUMDes, Pemerintah Desa Lingsar telah mengalokasikan anggaran untuk BUMDes tersebut melalui Dana Desa Lingsar. Anggaran penyertaan modal dan penguatan untuk BUMDes di tahun 2020 sebesar Rp 100.000.000 yang kemudian digunakan untuk pembentukan kedai kopi milik BUMDes Usaha Mandiri Desa Lingsar yang kemudian dikelola untuk mengembangkan usaha dan pendapatan Desa (DesaLingsar, 2020a). Melalui Relawan Lawan Covid – 19 Desa Lingsar juga menggunakan Dana Desa untuk melakukan kegiatan penyemprotan disinfektan secara berkala dan membagikan masker kepada masyarakat Desa Lingsar (DesaLingsar, 2020c). Selain itu, Pemerintah Desa Lingsar juga mengalokasikan anggaran BLT – Dana Desa pada tahun 2020 sebesar Rp 334,8 Juta dengan jumlah keluarga miskin penerima BLT – Dana Desa sebanyak 186 Kepala Keluarga yang diberikan setiap bulan selama 3 bulan (DesaLingsar, 2020b).

Penyaluran BLT – Dana Desa di Desa Lingsar dengan total anggaran yang sangat besar membuat beberapa oknum dapat melakukan kecurangan. Kasus seperti itu kemudian terjadi saat pembagian BLT – Dana Desa di Desa Lingsar. Berdasarkan berita yang dimuat di website Inside Lombok, Suara NTB, dan Ombudsman Republik Indonesia (Suara NTB, 2020) terdapat dugaan pemotongan BLT – Dana Desa oleh oknum Kepala Dusun di Dusun Lingsar Keling yang merupakan salah satu Dusun di Desa Lingsar. Penelitian ini kemudian menjadi penting untuk dilakukan karena akan didapatkan hasil penelitian yang menjelaskan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Dana Desa di Desa Lingsar. Penggunaan Dana Desa yang lebih banyak digunakan untuk penanganan Covid – 19, tentunya akan mengurangi anggaran bidang pembangunan Desa, sehingga kemungkinan mengakibatkan keterlambatan dalam pembangunan dan kemajuan Desa. Hal ini diduga akan mengarah pada perubahan tingkat kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi oleh Pemerintah Desa Lingsar agar kasus – kasus pemotongan BLT yang dananya bersumber dari Dana Desa tidak terulang kembali.

TINJAUAN LITERATUR

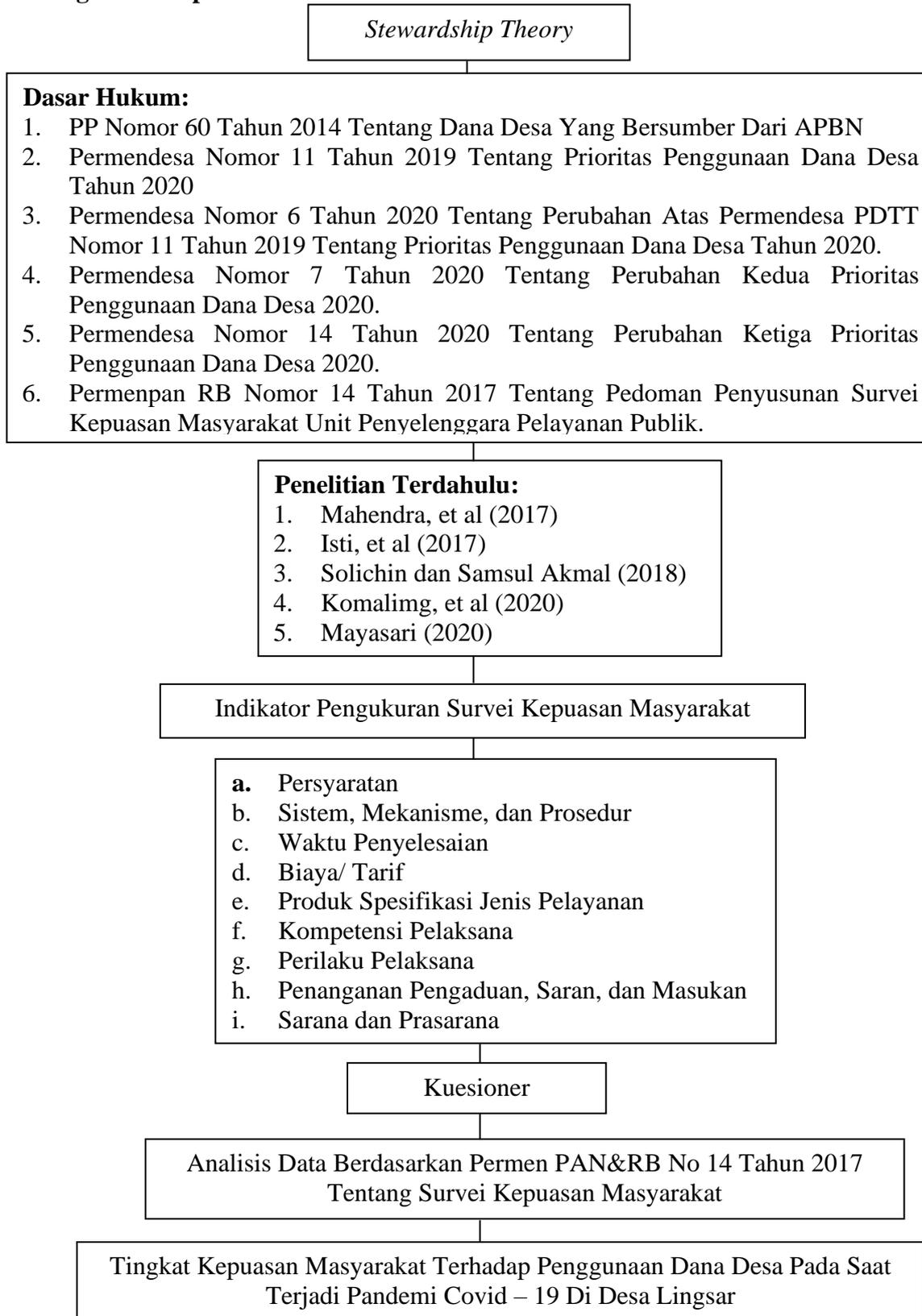
Landasan Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *stewardship theory*. Donaldson dan Davis menggambarkan bahwa teori *stewardship* didefinisikan sebagai situasi dimana para *steward* (pengelola) tidak mempunyai kepentingan pribadi tetapi lebih mementingkan kepentingan *principal* (pemilik) (Donaldson & Davis, 1991). *Stewardship theory* mendeskripsikan eksistensi pemerintah desa sebagai organisasi sektor publik yang dapat dipercaya, menampung aspirasi masyarakatnya, memberikan pelayanan yang baik dan dapat mempertanggungjawabkan Dana Desa yang di amanahkan kepadanya (Asmawati & Basuki, 2019). Teori ini menggambarkan tentang adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi, artinya terdapat hubungan yang kuat antara masyarakat yang dapat mewakili kepuasan dan pemerintah desa yang mewakili kesuksesan organisasi (Asmawati & Basuki, 2019).

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Dana Desa ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu yang dilakukan oleh Mahendra, et al (2017), Isti, (2016), Solichin & Akmal (2018), Komaling et al. (2020), Azizah Mayasari (2020) secara garis besar masyarakat puas dengan kehadiran Dana Desa dan dimanfaatkan untuk memperbaiki perekonomian masyarakat Desa serta berdampak baik bagi pembangunan Desa dan pemberdayaan masyarakat Desa.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif . Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel maupun lebih (*independent*) tanpa membuat sebuah perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2005). Analisis kuantitatif menggunakan data berupa angka – angka hasil perhitungan dan pengukuran, yang diolah dan dianalisis dengan kriteria – kriteria statistik tertentu (Herman, 2018).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Desa Lingsar, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hal ini dilatarbelakangi karena adanya perubahan prioritas penggunaan Dana Desa akibat pandemi Covid – 19 dan terdapat kasus pemotongan BLT Dana Desa Lingsar di tahun 2020.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Lingsar dengan jumlah penduduknya pada tahun 2020 sebanyak 4.277 orang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non – probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, dengan memilih masyarakat Desa Lingsar yang memiliki pengetahuan mengenai Dana Desa dan pernah terlibat dalam musyawarah Desa untuk penentuan prioritas penggunaan Dana Desa di Desa Lingsar. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan arahan Kepala Desa Lingsar yang memberitahukan bahwa masyarakat Desa Lingsar yang memiliki pengetahuan terkait Dana Desa dan sering mengikuti musyawarah Desa berjumlah 103 orang yang terdiri atas:

Jenis Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
BPD		7
Kepala Dusun		8
Ketua RT		16
Tokoh Masyarakat (Per Dusun 2 Orang)	4.277	16
Tokoh Agama (Per Dusun 2 Orang)		16
Karang Taruna (Per Dusun 2 Orang)		16
PKK (Per Dusun 3 Orang)		24
Jumlah Sampel		103 Orang

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat dengan indikator pengukuran berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan dan pengumpulan data metode kuesioner. Kuesioner dan angket berbeda bentuknya. Kuesioner disusun dalam bentuk kalimat tanya, sedangkan angket disusun dalam kalimat pernyataan dengan opsi jawaban yang tersedia.

Prosedur Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berdasarkan pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Langkah – langkah analisis data tersebut adalah sebagai berikut (Permenpan No 14 Tahun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017) :

1. Editing Kuesioner/angket
2. Mengelompokkan Data Kuesioner
3. Analisis SKM dan Interpretasi
4. Penarikan Kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan SKM, diperoleh perhitungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Dana Desa di Desa Lingsar saat terjadi pandemi Covid – 19 sebagai berikut:

A. Menghitung jumlah rata - rata per unsur pelayanan

Tabel 1. Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Indikator	Nomor Soal	Jumlah Nilai per Soal	Jumlah Rata – rata per Unsur Pelayanan
Persyaratan (U1)	1	308	298,5
	2	289	
	3	324	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4	275	300,5
	5	279	
	6	323	
Waktu Penyelesaian (U3)	7	327	309,5
	8	292	
	9	367	
Biaya/Tarif (U4)	10	331	349
	11	278	
	12	372	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	13	356	338,4
	14	368	
	15	318	
Kompetensi Pelaksana (U6)	16	294	282,5
	17	271	
	18	348	
Perilaku Pelaksana (U7)	19	353	350,5
	20	346	
	21	330	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	22	327	334,33
	23	338	
Sarana dan Prasarana (U9)			338

Sumber: Olah Data Kuesioner

B. Menghitung nilai rata – rata per unsur pelayanan (NRR)

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan (NRR)

Indikator Unsur	Jumlah Nilai Per unsur	Jumlah Responden	Nilai Rata – Rata Per unsur (NRR)
Persyaratan (U1)	298,5	103	2,898
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	300,25	103	2,915
Waktu Penyelesaian (U3)	309,5	103	3,005
Biaya/Tarif (U4)	349	103	3,388
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	338,4	103	3,285
Kompetensi Pelaksana (U6)	282,5	103	2,743
Perilaku Pelaksana (U7)	350,5	103	3,403
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	334,3	103	3,246
Sarana dan Prasarana (U9)	338	103	3,282

Sumber: Olah Data Kuesioner

C. Menghitung nilai rata – rata (NRR) tertimbang

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ per unsur} \times 0,11$$

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Tertimbang

Indikator Unsur	Nilai Rata – Rata Per unsur (NRR)		Nilai Rata – Rata (NRR)Tertimbang
Persyaratan (U1)	2,898	0,11	0,319
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	2,915	0,11	0,321
Waktu Penyelesaian (U3)	3,005	0,11	0,331
Biaya/Tarif (U4)	3,388	0,11	0,373
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3,285	0,11	0,361
Kompetensi Pelaksana (U6)	2,743	0,11	0,302
Perilaku Pelaksana (U7)	3,403	0,11	0,374
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8)	3,246	0,11	0,357
Sarana dan Prasarana (U9)	3,282	0,11	0,361
Jumlah (Σ) NRR tertimbang			3,10

Sumber: Olah Data Kuesioner

$$\text{Jumlah } (\Sigma) \text{ NRR tertimbang} = 0,319 + 0,321 + 0,331 + 0,373 + 0,361 + 0,302 + 0,374 + 0,357 + 0,361 = 3,10$$

D. Menghitung nilai Kepuasan Masyarakat

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan masyarakat antara rentang nilai 25 – 100, maka hasil dari nilai rata – rata tertimbang (Σ NRR Tertimbang) dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Nilai Konversi SKM} &= \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 25 \\ \text{Nilai Konversi SKM} &= 3,10 \times 25 = 77,45 \end{aligned}$$

Sumber: Permenpan Nomor 4 Tahun 2017

Selanjutnya, hasil nilai konversi kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Dana Desa saat terjadi pandemi Covid – 19 di Desa Lingsar, disesuaikan dengan kategori berdasarkan tabel berikut.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan Masyarakat
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup Puas
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31-100,00	A	Sangat Puas

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan tabel dan perhitungan di atas, maka penggunaan Dana Desa pada saat terjadi pandemi Covid – 19 di Desa Lingsar memperoleh nilai konversi kepuasan sebesar 77,45 dengan kategori nilai B dan tingkat kepuasan masyarakat yaitu “Puas”. Apabila dilihat dari tiap unsur atas survei kepuasan masyarakat yang mengacu pada tabel di atas, nilai tingkat kepuasan masyarakat dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat dengan rumus dan tabel berikut.

$$\text{Nilai rata – rata perunsur} = \frac{\text{Jumlah nilai Perunsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Nilai SKM} = \text{NRR} \times 25$$

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Per Unsur

Unsur Pelayanan	Jumlah nilai	Nilai Rata – Rata	Nilai SKM	Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan
Persyaratan	298,5	2,898	72,45	C	Cukup Puas
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	300,25	2,915	72,88	C	Cukup Puas
Waktu Penyelesaian	309,5	3,005	75,12	C	Cukup Puas
Biaya/Tarif	349	3,388	84,71	B	Puas
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	338,4	3,285	82,14	B	Puas
Kompetensi Pelaksana	282,5	2,743	68,57	C	Cukup Puas
Perilaku Pelaksana	350,5	3,403	85,07	B	Puas
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	334,33	3,246	81,15	B	Puas
Sarana dan Prasarana	338	3,282	82,04	B	Puas

Sumber: Olah Data Kuesioner

Berdasarkan data tabel 5, dapat dijelaskan bahwa indikator unsur yang memperoleh nilai B dengan tingkat kepuasan “puas” yaitu unsur biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Sedangkan indikator unsur yang memperoleh nilai C dengan tingkat kepuasan “cukup puas” yaitu unsur persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, dan kompetensi pelaksana.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian, diperoleh hasil bahwa atas penggunaan Dana Desa pada saat terjadi pandemi Covid – 19 di Desa Lingsar memperoleh nilai konversi kepuasan sebesar 77,45 dengan kategori nilai B. Hal ini menandakan masyarakat Desa Lingsar puas terhadap penggunaan Dana Desa. Hal ini senada jika dilihat per unsur, dimana nilai rata-ratanya juga

B/puas. Hal ini menandakan masyarakat puas baik dari segi unsur biaya/tarif yang digunakan dalam penggunaan Dana Desa, produk dan spesifikasi jenis pelayanan atas penggunaan Dana Desa, perilaku pelaksana aparat pengelola Dana Desa, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Namun demikian, masih ada indikator unsur yang memperoleh penilaian cukup puas, dalam hal unsur persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, dan kompetensi pelaksana pengelola keuangan Dana Desa. Penelitian ini dapat membuktikan *stewardship theory*, dimana memang ada hubungan kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi, dalam hal ini antara masyarakat yang puas dengan pemerintah desa.

REFERENSI

- Anonim. (2020). *Diduga Pungli Warga Lingsar Adukan Dugaan Pemotongan BLT DD Ke Ombudsman, Ombudsman Republik Indonesia*. Available at: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--diduga-pungli-warga-lingsar-adukan-dugaan-pemotongan-blt-dd-ke-ombudsman> (Accessed: 24 January 2021).
- Asmawati, I. and Basuki, P. (2019). 'Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa', *Jurnal Studi Akuntansi dan Keuangan*, 2(1), pp. 63–76.
- Azizah Mayasari, N. (2020). *Persepsi Masyarakat Terhadap Manfaat Penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT – DD) dalam Upaya Membantu Perekonomian Masyarakat Akibat Covid – 19 di Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- BPS. (2020). *Kecamatan Lingsar Dalam Angka*. Lombok Barat: BPS Kabupaten Lombok Barat.
- Bupati Lombok Barat. (2016). *Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perubahan Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pelayanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Dan Jaringannya Di Kabupaten Lombok Barat*. Indonesia.
- DesaLingsar, A. (2020a). *Kedai Kopi BUMDES "Usaha Mandiri", Desa Lingsar*. Available at: <http://www.desalingsar.id/Berita/Detail/113>. (Accessed: 15 April 2021).
- DesaLingsar, A. (2020b). *Musdes Khusus Sasaran Penerima BLT DD, Desa Lingsar*. Available at: <http://www.desalingsar.id/Berita/Detail/117>. (Accessed: 2 January 2020).
- DesaLingsar, A. (2020c). *Penyaluran Bantuan Langsung Tunai, Desa Lingsar*. Available at: <http://www.desalingsar.id/Berita/Detail/118>. (Accessed: 24 January 2021).
- Donaldson, L. and Davis, J.H. (1991). 'Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns', *Australian Journal of Management*, 16, pp. 49–64.
- Gullo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Herman, H. (2018). *Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisata, Open Sciene Framework*. Yogyakarta.
- Isti, D.N.(2017). 'Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Dana Desa untuk Pemberdayaan Masyarakat di Desa Kertajaya Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat', *Tesis*. Universitas Pendidikan Indonesia.

- Kemendesa, F. (2020). *Refleksi Akhir Tahun Kemendes Sukses Salurkan Dana Desa*. Available at: <https://kemendesa.go.id/berita/view/detil/3570/refleksi-akhir-tahun-kemendes-sukses-salurkan-dana-desa-9995-persen> (Accessed: 24 January 2021).
- Kementerian Kesehatan. (2020). *Surat Edaran Nomor HK.02.02/1/3713/2020*. Indonesia.
- Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. (2019). *Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2020*. Indonesia.
- Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. (2020). *Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa*. Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Indonesia.
- Komaling, A.A., Engka, D.S.. and Sumual, J.I. (2020). ‘Persepsi Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Dana Desa di Desa Kanonang 2 Kecamatan Kawangkoan Barat’, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 20(01), pp. 114–123.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, A. (2020). *Memberdayakan Anggaran Belanja Desa*, *Detik News*. Available at: <https://news.detik.com/kolom/d-5298936/memberdayakan-anggaran-belanja-desa> (Accessed: 16 April 2020).
- Mahendra, O. (2017). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengelolaan Dana Desa di Wilayah Provinsi Jawa Tengah*. Tesis. Universitas Gadjah Mada.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pemdesa Lingsar. (2020). *Peraturan Kepala Desa Lingsar Nomor 03 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kepala Keluarga Penerima Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT – Dana Desa)*. indonesia.
- Pemerintah Desa Lingsar. (2016). *Peraturan Desa Lingsar Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Ambulance Desa*. Indonesia.
- Pemerintah Desa Lingsar. (2020). *Peraturan Kepala Desa Lingsar Nomor 01 dan 02 Tahun 2020 Tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun Anggaran 2020*. Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID - 19)*. Indonesia.
- Putra, D.G., Pratiwi, R.N. and Trisnawati. (2015). ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)’, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), pp. 2118–2122.
- Ridwan and Sunarto. (2009). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

- Solichin and Samsul, A. (2018). 'Persepsi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Dana Desa Untuk Pembangunan Infrastruktur Desa (Studi Di Desa Dusun Baru Kecamatan Ilir Talo Kabupaten Seluma)', *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 7(2), pp. 20–26.
- Suandi. (2019). 'Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)', *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (Jiask)*, 1(2), pp. 13–22.
- Suara NTB. (2020). *Diduga Pungli Warga Lingsar Adukan Pemotongan BLT ke Ombudsman*, *Suara NTB*. Available at: <https://www.suarantb.com/diduga-pungli-warga-lingsar-adukan-dugaan-pemotongan-blt-dd-ke-ombudsman/> (Accessed: 24 January 2021).
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.