

# **PENGARUH KETERSEDIAAN ANGGARAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2019 SAMPAI DENGAN 2021 DI PANTI SOSIAL BINA WANITA MELATI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**Novida Herlia Nita**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia

*e-mail* : novidaherlian@gmail.com

**Abstrak:** Anggaran merupakan hal penting pada instansi penyelenggara layanan publik. Anggaran sebagai pedoman tindakan dalam satuan rencana penerimaan dan pengeluaran dalam satuan uang yang disusun sistematis untuk suatu periode. Tingkat kepuasan masyarakat diperoleh melalui pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Pengukuran tersebut disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan anggaran yang tersedia hendaknya instansi pemerintah memberikan pelayanan prima. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang berupaya menguji pengaruh anggaran terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan (1) Sumber Anggaran dan Alokasi Anggaran tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat; (2) Pengelolaan Anggaran berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat; dan (3) Sumber Anggaran, Alokasi Anggaran, dan Pengelolaan Anggaran berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Panti Sosial Bina Wanita Melati Provinsi Kalimantan Selatan. Hal ini menunjukkan jika pengelolaan anggaran dilakukan dengan baik maka akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** anggaran, ketersediaan anggaran, kepuasan masyarakat

## **Latar Belakang**

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, setiap instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi tersebut dilakukan melalui survei, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat sehingga diperlukan standar sebagai ukuran baik dan buruknya kualitas pelayanan instansi pemerintah.

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah, menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, menjadi salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan dari hasil survei merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Serta

dengan adanya survei maka akan lebih mudah mengetahui kelebihan, kelemahan atau kekurangan dari unsur-unsur pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.

Anggaran merupakan suatu pedoman tindakan yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana penerimaan dan pengeluaran dalam satuan uang dan yang disusun menurut klasifikasinya secara sistematis untuk suatu periode. Anggaran berfungsi sebagai alat perencanaan, alat pengendalian, alat kebijakan fiskal, alat koordinasi dan komunikasi, alat penilaian kinerja, dan alat motivasi.

Dengan adanya anggaran maka dilakukanlah realisasi anggaran, dimana dilaksanakannya segala sesuatu yang telah direncanakan dan dianggarkan. Realisasi anggaran dilaksanakan dalam tiga tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan dan penyelesaian. Tiga kegiatan utama dalam realisasi anggaran adalah pencairan anggaran atau pengeluaran, realisasi pendapatan dan pelaksanaan. Masyarakat penerima pelayanan publik akan merasakan manfaat dari anggaran tersebut setelah petugas melaksanakan program dari anggaran yang telah tersedia.

Panti Sosial Bina Wanita Melati merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan yang bergerak di bidang penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi di Provinsi Kalimantan Selatan melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial. Panti Sosial Bina Wanita Melati ikut menangani kemiskinan yang merupakan komitmen bangsa dan rakyat Indonesia untuk meningkatkan harkat dan martabat warga negara yang kurang beruntung/miskin. Panti Sosial Bina Wanita Melati memberikan berbagai pelayanan, pembinaan dan pelatihan keterampilan demi terwujudnya kesejahteraan dan kemandirian Wanita Rawan Sosial Ekonomi.

Dengan adanya pandemi Covid-19 juga memberikan dampak terhadap anggaran yang tersedia bagi Panti Sosial Bina Wanita Melati. Terjadi penurunan terhadap jumlah anggaran untuk

penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati pada Tahun Anggaran 2019 sampai dengan 2021. Selain itu, terjadi pengurangan jumlah penerima layanan yang terjadi sejak Tahun Anggaran 2020 sampai dengan 2021. Dengan anggaran yang tersedia hendaknya instansi pemerintah mampu memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat.

Rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) apakah sumber anggaran berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; (2) apakah alokasi anggaran berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; (3) apakah pengelolaan anggaran berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat; dan (4) apakah sumber anggaran, alokasi anggaran, dan pengelolaan anggaran secara simultan terhadap kepuasan masyarakat Panti Sosial Bina Wanita Melati Provinsi Kalimantan Selatan.

### **Studi Literatur Anggaran**

Anggaran merupakan alat akuntansi yang dapat membantu pimpinan perusahaan dalam merencanakan dan mengendalikan operasi perusahaan. Anggaran memperlihatkan bagaimana sumberdaya yang diharapkan akan diperoleh dan dipakai selama periode waktu tertentu.

Munandar (2000) mengatakan bahwa, anggaran adalah suatu rencana yang disusun secara sistematis meliputi seluruh kegiatan perusahaan yang dinyatakan dalam kesatuan moneter untuk periode tertentu yang akan datang. Christina, dkk. (2001) menyatakan bahwa, anggaran merupakan suatu rencana yang disusun secara sistematis dalam bentuk angka dan dinyatakan dalam unit moneter yang meliputi seluruh kegiatan perusahaan pada periode tertentu dimasa yang akan datang. Menurut Nafarin (2007) anggaran adalah rencana tertulis mengenai kegiatan suatu organisasi yang dinyatakan secara kuantitatif untuk jangka waktu tertentu dan umumnya dinyatakan dalam satuan uang.

Menurut pendapat Bastian (2010) anggaran dapat diinterpretasikan sebagai

paket pernyataan menyangkut perkiraan penerimaan dan pengeluaran yang diharapkan akan terjadi dalam satu atau beberapa periode mendatang. Dalam anggaran selalu disertakan data penerimaan dan pengeluaran yang terjadi di masa lalu.

Menurut Tanjung (2006) menyatakan bahwa, anggaran merupakan pedoman tindakan yang akan dilaksanakan perusahaan atau organisasi mengikuti rencana pendapatan, belanja, transfer, dan pembiayaan yang diukur dalam satuan uang yang disusun menurut klasifikasi tertentu secara sistematis untuk suatu periode.

Menurut Bastian (2010) karakteristik anggaran publik terdiri dari: (1) anggaran yang dinyatakan dalam satuan keuangan dan satuan non keuangan; (2) anggaran yang umumnya mencakup jangka waktu tertentu, yaitu satu atau beberapa tahun; (3) anggaran yang berisi komitmen atau kesanggupan manajemen untuk mencapai sasaran yang ditetapkan; (4) usulan anggaran yang ditelaah dan disetujui oleh pihak berwenang yang lebih tinggi dari penyusun anggaran; dan (5) anggaran yang telah disusun hanya dapat diubah dalam kondisi tertentu.

Menurut Rudianto (2009) anggaran perusahaan terdiri dari berbagai jenis anggaran sebagai berikut: (1) anggaran operasional, adalah rencana kerja perusahaan yang mencakup semua kegiatan utama perusahaan dalam memperoleh pendapatan di dalam suatu periode tertentu; dan (2) anggaran keuangan adalah anggaran yang berkaitan dengan rencana pendukung aktivitas operasi perusahaan. Anggaran keuangan mencakup beberapa jenis anggaran yaitu anggaran investasi, anggaran kas, dan proyeksi neraca.

Menurut Mardiasmo (2009) anggaran sektor publik memiliki beberapa fungsi utama yaitu: (1) anggaran sebagai alat perencanaan; (2) anggaran sebagai alat pengendali; (3) anggaran sebagai alat kebijakan fiskal; (4) anggaran sebagai alat koordinasi dan komunikasi, (5) anggaran sebagai alat penilaian kinerja; dan (6) anggaran sebagai alat motivasi.

Tujuan anggaran menurut Nafarin (2007) adalah sebagai berikut: (1)

digunakan sebagai landasan yuridis formal dalam memilih sumber dari investasi dana; (2) memberikan batasan atas jumlah dana yang dicari dan digunakan; (3) merinci sumber dana yang dicari maupun jenis investasi dana, sehingga dapat memudahkan pengawasan; (4) merasionalkan sumber dan investasi dana agar dapat mencapai hasil yang maksimal; (5) menyempurnakan rencana yang telah disusun, karena dengan anggaran lebih jelas dan nyata terlihat; dan (6) menampung dan menganalisis serta memutuskan setiap usulan yang berkaitan dengan keuangan.

Ketersediaan anggaran terdiri atas dimensi sumber anggaran, alokasi anggaran, dan kemampuan dalam mengelola anggaran (Idris, 2013). Adapun yang menjadi indikator dalam tiap dimensi ketersediaan anggaran adalah sebagai berikut: (1) sumber anggaran dengan indikator APBN, APBD Provinsi, APBD Kota/Kabupaten; (2) alokasi anggaran dengan indikator alokasi perencanaan, alokasi sosialisasi, alokasi pelaksanaan, dan alokasi pengendalian; dan (3) kemampuan dalam mengelola anggaran dengan indikator tujuan program yang jelas, standar prosedur yang jelas, indikator kinerja, berdasarkan perkiraan dan proyeksi, terdapat control dan evaluasi, terdapat transparansi dan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas.

Menurut Bastian (2010) prinsip-prinsip penganggaran adalah sebagai berikut: (1) demokratis, yaitu anggaran harus ditetapkan melalui suatu proses yang mengikutsertakan sebanyak mungkin unsur masyarakat selain harus dibahas dan mendapatkan persetujuan legislatif; (2) adil, yaitu anggaran harus diarahkan secara optimal bagi kepentingan orang banyak dan secara proporsional dialokasikan ke semua kelompok/sektor; (3) transparan, yaitu proses perencanaan, pelaksanaan, serta pertanggungjawaban anggaran negara yang harus diketahui tidak saja oleh wakil rakyat, tetapi juga masyarakat umum; (4) bermoral tinggi; (5) berhati-hati; dan (6) akuntabel, yaitu pengelolaan keuangan organisasi harus dapat dipertanggungjawabkan setiap

saat secara internal maupun eksternal kepada rakyat

Menurut Hasan (2008) realisasi adalah tindakan yang nyata atau adanya pergerakan/perubahan dari rencana yang sudah dibuat atau dikerjakan.

### **Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyatnya pasti akan berbuat yang terbaik untuk rakyatnya, termasuk pelayanan publik. Pelayanan yang baik oleh penyelenggara layanan publik pasti akan memberikan kepuasan masyarakat.

Pemerintah sebagai representasi negara berkewajiban untuk memenuhi semua kebutuhan dasar masyarakat. Namun, negara juga memiliki keterbatasan-keterbatasan dalam memenuhi hajat hidup orang banyak. Dengan demikian, semua jenis pelayanan masyarakat perlu diatur dalam suatu peraturan perundangan agar memiliki kepastian hukum yang mengikat baik untuk pemerintah sebagai pelaksana layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, negara seharusnya tidak boleh abai atau dengan kata lain negara harus senantiasa menjaga kualitas dari keberlangsungan pelayanan publik. Salah satu cara terbaik yang dapat dilakukan adalah dengan pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) secara efektif dan efisien (Rahayu dan Juwono, 2020).

Tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan

publik. Pengukuran tersebut disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada dasarnya pelaksanaan survey IKM sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Data IKM diperoleh dari hasil survei langsung kepada masyarakat yang biasa disebut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan dilakukannya SKM diperoleh manfaat antara lain: (1) diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; (2) diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; (3) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat; (4) diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup

pemerintah pusat dan daerah; (5) memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan (6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Terdapat sembilan ruang lingkup yang dijadikan dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: (1) persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan; (3) waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; (4) biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; (7) perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan; (8) sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung); dan (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Faisal (2010) menemukan bahwa sarana, sumber daya manusia, struktur

organisasi dan dana mempunyai pengaruh besar terhadap pelayanan kesehatan. Dengan peningkatan sarana, sumber daya manusia, dan struktur organisasi akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Idris (2013) menyimpulkan ketersediaan anggaran dan adanya jiwa kewirausahaan memiliki pengaruh terhadap kinerja aparatur. Semakin baiknya ketersediaan anggaran, maka kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh akan semakin meningkat. Jiwa kewirausahaan yang ditunjukkan oleh aparatur berpengaruh pada kinerja pelayanan secara keseluruhan.

Konadi dan Idris (2012) menyatakan semakin baik regulasi maka kinerja pelayanan aparatur di Provinsi Aceh akan semakin meningkat. Semakin baik regulasi dan implementatifnya regulasi dalam pelayanan publik, maka akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja pelayanan aparatur. Semakin baiknya ketersediaan anggaran dalam pelayanan publik, maka akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kinerja aparatur. Kinerja pelayanan aparatur yang semakin meningkat, maka kemampuan kualitas pelayanan publik di Provinsi Aceh semakin baik dan memuaskan. Pelayanan aparatur terhadap kualitas pelayanan pada publik di Provinsi Aceh Memberikan pengaruh yang sangat signifikan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang berupaya menguji pengaruh anggaran terhadap kepuasan masyarakat. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas: Sumber Anggaran (X1), Alokasi Anggaran (X2), dan Pengelolaan Anggaran (X3). Variabel terikat: Kepuasan Masyarakat (Y). Variabel Sumber Anggaran (X1), adalah anggaran yang tersedia pada Panti Sosial Bina Wanita Melati untuk melakukan kegiatan pelayanan pada masyarakat pada Tahun Anggaran 2019 – 2021. Ketersediaan anggaran terdiri atas dimensi sumber anggaran, alokasi anggaran, dan kemampuan dalam mengelola anggaran.

Sumber anggaran dengan indikator; APBN, APBD Provinsi, APBD Kota/Kabupaten.

Variabel Alokasi Anggaran (X2), adalah anggaran Panti Sosial Bina Wanita Melati yang dialokasikan untuk melakukan kegiatan pelayanan pada masyarakat pada Tahun Anggaran 2019 – 2021. Alokasi anggaran dengan indikator; Alokasi Perencanaan, Alokasi Sosialisasi, Alokasi Pelaksanaan, Alokasi Pengendalian.

Variabel Pengelolaan Anggaran (X3), variabel pengelolaan anggaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengelolaan anggaran yang tersedia pada Panti Sosial Bina Wanita Melati untuk melakukan kegiatan pelayanan pada masyarakat pada Tahun Anggaran 2019 – 2021. Kemampuan dalam mengelola anggaran dengan indikator: tujuan program yang jelas, standar prosedur yang jelas, indikator kinerja, berdasarkan perkiraan dan proyeksi, terdapat kontrol dan evaluasi, terdapat transparansi dan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas.

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y), variabel Kepuasan Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil dari survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2019 – 2021 dan kemudian dihitung sehingga memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat pada Panti Sosial Bina Wanita Melati. Adapun indikator kepuasan masyarakat sebagai berikut; Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan/ karyawati, instruktur, narasumber, dan tenaga ahli di Panti Sosial Bina Wanita Melati. Populasi dari penelitian ini diambil dari jumlah data karyawan/karyawati, instruktur/ narasumber/tenaga ahli yang masih aktif bekerja sampai dengan akhir Tahun Anggaran 2021 yaitu sebanyak 81 orang.

Dalam menentukan sampel, peneliti tidak melakukan secara acak melainkan dengan *purposive sampling*, yaitu cara

pengambilan sampel yang didasarkan atas pertimbangan tertentu, dalam hal ini yang menjadi dasar pengambilan sampel adalah Karyawan/Karyawati, Narasumber, dan Tenaga Ahli Panti Sosial Bina Wanita Melati yang bekerja sekurang-kurangnya dari Tahun Anggaran 2019 – 2021. Jadi, yang termasuk sampel berjumlah 47 orang yaitu 31 orang karyawan/karyawati dan 16 orang narasumber.

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner diberikan kepada responden demi mendapatkan data sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Untuk setiap pertanyaan akan diberi nilai dengan menggunakan Skala Likert 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval. Wawancara dilakukan kepada karyawan/karyawati Panti Sosial Bina Wanita Melati dan penerima layanan dari Panti Sosial Bina Wanita Melati. Untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan Panti Sosial Bina Wanita Melati, peneliti melakukan observasi terhadap kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara layanan. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Panti Sosial Bina Wanita Melati Tahun 2019 sampai dengan Tahun 2021, DPA Tahun Anggaran 2019 sampai dengan Tahun Anggaran 2021 serta dokumen pendukung lainnya.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Uji instrumen dilakukan dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur penelitian yaitu kuesioner. Dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas ini diketahui tingkat keandalan dan kesahihan serta konsistensi alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis dapat dilakukan jika dapat berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun uji yang dilakukan adalah uji normalitas residual, uji

multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan data berdistribusi secara normal. Uji Multikolinearitas bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian tidak terdapat variabel bebas yang berkorelasi terlalu erat dengan variabel bebas yang lain. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk memastikan bahwa tidak terdapat kesamaan variance residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada banyak cara untuk menguji heteroskedastisitas pada suatu model penelitian, mulai dari cara yang sangat sederhana seperti melihat grafik scatterplot hingga cara yang cukup sulit dengan melibatkan proses analisis yang cukup panjang (Zagladi, 2018). Uji glejser dapat digunakan untuk uji heteroskedastisitas dengan menggunakan program SPSS.

Uji hipotesis dilakukan dengan melakukan uji T atau uji signifikansi untuk mengetahui pengaruh secara parsial masing-masing variabel bebas. Selain itu, juga dilakukan uji F atau uji signifikansi secara simultan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Dalam menganalisis data pada penelitian ini digunakan teknis analisis regresi linier berganda yaitu guna mengetahui besarnya pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Uji statistik regresi linier berganda dengan taraf uji nyata 0,05 digunakan untuk mencari besarnya pengaruh anggaran berupa sumber, alokasi, pengelolaan dan terhadap kepuasan masyarakat di Panti Sosial Bina Wanita Melati.

Selanjutnya untuk menguji signifikansi parameter regresi secara bersama-sama digunakan uji F dengan menggunakan SPSS. Hipotesis dirumuskan:

$$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$$

$$H_a : \text{paling sedikit satu koefisien } b_i \neq 0$$

Uji F dilakukan dengan membandingkan antara angka probabilitas  $\alpha = 0,05$ . Jika probabilitas  $< \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variasi dari model regresi berhasil menerangkan

pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Jika probabilitas  $\geq \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel dari model regresi tidak berhasil menerangkan pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Selanjutnya, untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) artinya nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengatur besarnya sumbangan dari variasi variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh dari hasil pengolahan dengan program SPSS.

Untuk mencari besaran koefisien regresi yang paling besar pengaruhnya, dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji T (SPSS). Rumus hipotesis uji T adalah sebagai berikut:

$$H_0 : b_i = 0$$

$$H_a : b_i \neq 0$$

Pengujian melalui uji T dilakukan dengan membandingkan angka probabilitas dengan  $\alpha = 0,05$ . Jika probabilitas  $< \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika probabilitas  $\geq \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen tidak signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melakukan analisis regresi linier karena memiliki lebih dari satu variabel independen. Selain itu data berupa interval diperoleh dari kuesioner menggunakan skala Likert 1-5. Sebelum dilakukan uji hipotesis, akan dilakukan uji asumsi klasik dan uji instrumen terlebih dahulu.

Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sudah valid dan reliabel sebagai

alat ukur dalam suatu penelitian. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan dan kesahihan suatu alat ukur (Arikunto, 2005). Untuk mengetahui validitas instrumen penelitian digunakan analisis item, yaitu mengkorelasi skor setiap pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah skor setiap pertanyaan. Item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasinya tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas tinggi. Syarat minimal untuk dianggap memenuhi adalah apabila probabilitas  $< \alpha = 0,05$ . Nilai koefisien korelasi ( $r$  hitung) masing-masing item pertanyaan dibandingkan dengan nilai korelasi tabel untuk jumlah sampel 47 orang ( $r = 0,288$ ) pada taraf  $\alpha = 0,05$  jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel maka item pernyataan dinyatakan valid.  $r = 0,288$  diperoleh dari Tabel  $r$  pada Lampiran 12 dengan menentukan  $df = N - 2$  terlebih dahulu, dimana  $N$  adalah jumlah sampel penelitian sehingga  $df$  (*degrees of freedom*) untuk penelitian ini adalah 45.

Valid atau tidak tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada nilai Pearson Correlationnya dan dibandingkan dengan  $r$  tabel untuk jumlah sampel 47 orang. Reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Reliabilitas mengandung tiga makna, yaitu tidak berubah-ubah (stabil), konsisten, dan dapat diandalkan (Hasan, 2004). Dengan teknik pengujian reliabilitas instrumen Cronbach Alpha, rangkaian indikator dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha di atas 0,5 (Zagladi, 2018). Tabel 1 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Indikator	Butir Pertanyaan	Pearson Correlation
APBN	1	0,687
APBD Provinsi	2	0,837
APBD Kota/ Kab.	3	0,829
Alokasi Perencanaan	1	0,754
	2	0,572
	3	0,862
	4	0,827
Alokasi Sosialisasi	5	0,761

Alokasi Pelaksanaan	6	0,906
Alokasi Pengendalian	7	0,657
Tujuan Program yang Jelas	1	0,771
Standar Prosedur yang Jelas	2	0,800
Indikator Kinerja	3	0,857
Berdasarkan Perkiraan dan Proyeksi	4	0,787
Terdapat Kontrol dan Evaluasi	5	0,702
Terdapat Transparansi dan Akuntabilitas	6	0,865
Efisiensi dan Efektivitas	7	0,820
Persyaratan	1	0,764
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	0,858
Waktu Penyelesaian	3	0,740
Biaya/Tarif	4	0,387
Produk Sesifikasi Jenis Pelayanan	5	0,842
Kompetensi Pelaksana	6	0,818
Perilaku Pelaksana	7	0,808
Sarana dan Prasarana	8	0,846
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	9	0,772

Sumber: data diolah (2023)

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

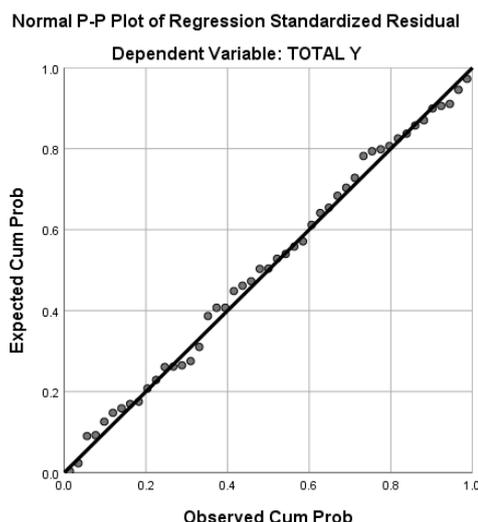
Indikator	Butir Pertanyaan	Cronbach's Alpha
APBN	1	0,820
APBD Provinsi	2	
APBD Kota/ Kab.	3	
Alokasi Perencanaan	1	0,785
	2	
	3	
	4	
Alokasi Sosialisasi	5	0,791
Alokasi Pelaksanaan	6	
Alokasi Pengendalian	7	
Tujuan Program yang Jelas	1	
Standar Prosedur yang Jelas	2	
Indikator Kinerja	3	
Berdasarkan Perkiraan dan Proyeksi	4	
Terdapat Kontrol dan Evaluasi	5	0,781
Terdapat Transparansi dan Akuntabilitas	6	
Efisiensi dan Efektivitas	7	
Persyaratan	1	
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2	
Waktu Penyelesaian	3	
Biaya/Tarif	4	0,781
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5	
Kompetensi Pelaksana	6	

Perilaku Pelaksana	7
Sarana dan Prasarana	8
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	9

Tabel 2 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat ukur pada penelitian.

Uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis dapat dilakukan jika dapat berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan tidak terjadi autokorelasi. Adapun uji yang dilakukan adalah uji normalitas residual, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas digunakan untuk melihat data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Data yang normal memiliki nilai uji Kolmogorov-Smirnov lebih kecil dari nilai tabel atau nilai signifikansi  $>\alpha=0,05$ . Berdasarkan perhitungan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai Asymp sig. (2 tailed) 0,200, nilai ini  $>\alpha=0,05$  yang berarti data dari semua variabel dinyatakan berdistribusi normal. Selain itu dapat kita lihat pada gambar berikut bahwa seluruh plot mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



**Gambar 1 Grafik Standar Residual**

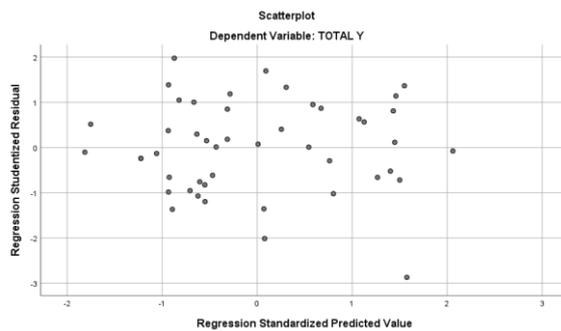
Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya tingkat korelasi yang tinggi dalam sebuah penelitian. Pada uji multikolinearitas ini, kita dapat melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*), dimana untuk nilai *Tolerance* harus  $>0,1$  sedangkan untuk nilai *VIF* harus  $<10$ . Dari hasil uji yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 26 diperoleh nilai *Tolerance* untuk variabel sumber anggaran adalah 0,557 sedangkan untuk nilai *VIF*nya 1,797 sedangkan untuk variabel alokasi anggaran memiliki nilai *Tolerance* 0,467 sedangkan untuk nilai *VIF*nya 2,139 dan untuk variabel pengelolaan anggaran memiliki nilai *Tolerance* 0,720 sedangkan untuk nilai *VIF*nya 1,388. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 3. Nilai *Tolerance* dan *VIF***

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Sumber Anggaran	0,557	1,797
Alokasi Anggaran	0,467	2,139
Pengelolaan Anggaran	0,720	1,388

Sumber: data diolah (2023)

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dapat dilihat dari Scatterplot berikut.



**Gambar 2 Scatterplot**

Jika plot tidak beraturan atau tersebar di antara sumbu X dan Y maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas. Digunakan pula uji glejser untuk mengetahui apakah data terjadi heteroskedastisitas atau tidak. Dengan bantuan program SPSS 26 diperoleh nilai signifikansi 0,089 untuk variabel sumber anggaran, 0,948 untuk variabel alokasi anggaran, dan 0,411 untuk variabel pengelolaan anggaran. Dengan diperolehnya nilai signifikansi tersebut, dimana nilai signifikansi  $> \alpha = 0,05$  maka dapat disimpulkan data tidak mengalami heteroskedastisitas.

### Pembahasan

Uji hipotesis dilakukan dengan melakukan uji T atau uji signifikansi untuk mengetahui pengaruh secara parsial masing-masing variabel bebas. Selain itu, juga dilakukan uji F atau uji signifikansi secara simultan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Berikut hipotesis pada penelitian ini:

- Ha1: Sumber Anggaran berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Panti Sosial Bina Wanita Melati Provinsi Kalimantan Selatan
- Ha2: Alokasi Anggaran berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Panti Sosial Bina Wanita Melati Provinsi Kalimantan Selatan.
- Ha3: Pengelolaan Anggaran berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Panti Sosial Bina Wanita Melati Provinsi Kalimantan Selatan.
- Ha4: Sumber Anggaran, Alokasi Anggaran, dan Pengelolaan Anggaran berpengaruh secara simultan terhadap

Kepuasan Masyarakat Panti Sosial Bina Wanita Melati Provinsi Kalimantan Selatan.

Dengan melakukan uji T akan diketahui apakah sumber anggaran berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, apakah alokasi anggaran berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan apakah pengelolaan anggaran berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan dengan melakukan uji F kita akan mengetahui apakah sumber anggaran, alokasi anggaran, dan pengelolaan anggaran berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengujian hipotesis 1, hipotesis 2, dan hipotesis 3 dilakukan dengan uji T. Dengan bantuan program SPSS 26 akan diperoleh nilai t, untuk variabel sumber anggaran memiliki nilai t 1,675 sedangkan untuk variabel alokasi anggaran dan pengelolaan anggaran memiliki nilai t masing-masing 1,592 dan 5,382. Jika dibandingkan dengan nilai t tabel 1,67793 maka hanya nilai t pada variabel pengelolaan anggaran yang memiliki nilai  $t > t$  tabel. Atau dapat dilihat dari nilai signifikansinya, jika nilai signifikansi nya  $< \alpha = 0,05$  maka terdapat pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil uji t diperoleh nilai signifikansi untuk variabel sumber anggaran adalah 0,101  $> \alpha = 0,05$  sedangkan variabel alokasi anggaran 0,119  $> \alpha = 0,05$ , dan variabel pengelolaan anggaran memiliki nilai signifikansi  $< \alpha = 0,05$ . Hanya variabel pengelolaan anggaran yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan untuk Ha1 dan Ha2 ditolak dan Ha3 diterima.

Dapat diketahui pada tabel ANOVA dalam penggunaan program SPSS 26, nilai F dan signifikansinya. Diperoleh nilai F 27,966 dimana nilai  $F > F = 2,82$  dan nilai signifikannya  $< \alpha = 0,05$ . Untuk menentukan F tabel terlebih dahulu ditentukan N1 dan N2 diperoleh dengan cara sebagai berikut:

$$N1 = k - 1$$

$$N2 = n - k$$

Dimana  $k$  adalah jumlah variabel penelitian dan  $n$  adalah jumlah sampel penelitian. Pada penelitian ini,  $k = 4$  dan  $n = 47$ . Sehingga diperoleh  $N1 = 3$  dan  $N2 = 43$ . Nilai  $F$  tabel adalah 2,82, sehingga secara parsial variabel sumber anggaran, alokasi anggaran, dan pengelolaan anggaran berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan  $H_{a4}$  diterima.

Nilai  $R$  Square atau koefisien determinasi sebesar 0,661 atau dapat dikatakan variabel sumber anggaran, alokasi anggaran, dan pengelolaan anggaran berkontribusi mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat sebesar 66% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Kemudian diperoleh persamaan regresi

$$Y = 5,888 + 0,471X_1 + 0,252X_2 + 0,681X_3.$$

Berdasarkan uji hipotesis yang sudah dilakukan, secara parsial sumber anggaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan belum menunjukkan adanya hubungan yang positif. Hal ini diperkuat dari hasil analisis deskriptif frekuensi bahwa nilai rata-rata untuk variabel sumber anggaran yaitu 3,62 artinya baik ke arah sangat baik. Namun dari seluruh responden, ada 19 orang responden atau 41,17% responden memilih jawaban baik mengarah ke kurang baik. Dari ketiga indikator yang terdapat pada variabel sumber anggaran, hanya indikator APBD Provinsi yang memiliki nilai mean mendekati 4 (empat) yaitu 3,89 atau 46,8% responden menjawab dukungan APBD Provinsi sudah sangat baik dalam membantu upaya penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati.

Responden dengan jawaban sangat baik dan sangat baik sekali beranggapan APBN berpengaruh terhadap upaya penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati meskipun hanya berkontribusi dalam gaji ASN (Aparatur Sipil Negara) namun hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja penyelenggara kegiatan penanganan

Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati. Seperti pada penelitian Idris (2013) bahwa semakin baiknya ketersediaan anggaran, maka kinerja pelayanan aparatur akan semakin meningkat. Selain itu, untuk indikator APBD Provinsi dan APBD Kota/Kab. ada responden yang menjawab sangat tidak baik masing-masing 1 orang responden atau 2,1% karena merasa APBD Provinsi sangat tidak maksimal dalam upaya penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati dan APBD Kota/Kab. tidak seluruh Kota/Kab. di Kalimantan Selatan memperhatikan dan mendukung dengan baik upaya penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati. Dari 13 Kota/Kab. yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan, tidak seluruh Dinas Sosial Kota/Kab. memberikan perhatian khusus terhadap penerima program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati. Hanya sebagian Dinas Sosial Kota/Kab. yang memberikan uang saku ataupun bantuan modal usaha tambahan bagi penerima program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati.

Berdasarkan uji hipotesis yang sudah dilakukan, secara parsial alokasi anggaran juga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat sama halnya dengan variabel sumber anggaran. Hal ini diperkuat dari hasil analisis deskriptif frekuensi bahwa nilai rata-rata variabel alokasi anggaran adalah 3,48 lebih rendah dari nilai rata-rata variabel sumber anggaran. Jika kita lihat dari jawaban yang diberikan oleh responden, sebanyak 25 orang responden atau 53,19% responden memilih jawaban memadai mengarah ke kurang memadai.

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan kedua memiliki nilai rata-rata 2,91 dengan 46,8% responden menjawab bahwa besaran anggaran untuk penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan

dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati terjadi peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya karena responden beranggapan meskipun besaran anggaran mengalami penurunan tetapi hal tersebut dibarengi dengan pengurangan jumlah penerima layanan yang hampir 50% dari jumlah penerima layanan sebelumnya. Jika kita lihat perbandingan besaran anggaran pada tahun 2019 sebesar Rp7.895.097.000,00, pada tahun 2020 sebesar Rp6.024.965.025,00, dan pada tahun 2021 sebesar Rp5.430.662.100,00 maka terlihat penurunan besaran anggaran namun jika kita bandingkan dengan jumlah penerima layanan pada tahun 2019 sejumlah 170 orang, tahun 2020 sejumlah 129 orang, dan tahun 2021 sejumlah 88 orang besaran anggaran tersebut sudah memadai. Jika kita lihat dari perbandingan besaran anggaran pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan dengan Panti Sosial Bina Wanita Melati, Panti Sosial Bina Wanita Melati memiliki besaran anggaran 14,15% pada tahun 2019, 10,48% pada tahun 2020, dan 10,95% pada tahun 2021 maka terjadi peningkatan yang signifikan terhadap besaran anggaran untuk penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati.

Berdasarkan uji hipotesis yang sudah dilakukan, secara parsial pengelolaan anggaran berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini didukung dari hasil analisis deskriptif frekuensi bahwa rata-rata nilai untuk variabel pengelolaan anggaran adalah 3,70 yang mana paling tinggi secara parsial dibandingkan dengan dua variabel lainnya, yaitu sumber anggaran dan pengelolaan anggaran. Semua responden bahkan tidak ada yang menjawab kuesioner dengan pilihan jawaban bernilai 1 dan 2 pada setiap pertanyaan di kuesioner yang dibuat oleh peneliti. Menurut Rahayu dan Juwono (2020) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, negara seharusnya tidak boleh abai atau dengan kata lain negara harus senantiasa menjaga kualitas dari keberlangsungan pelayanan publik. Salah

satu cara terbaik yang dapat dilakukan adalah dengan pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) secara efektif dan efisien. Meskipun dengan adanya perubahan besaran anggaran yang terjadi dalam upaya penanganan Wanita Rawan Sosial Ekonomi melalui program pelayanan dan rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Wanita Melati, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mengelola anggaran tersebut dengan sebaik-baiknya serta tetap mengutamakan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa jika pengelolaan anggaran dilakukan dengan baik maka akan memberikan dampak positif pula terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang sudah dilakukan, secara simultan sumber anggaran, alokasi anggaran, dan pengelolaan anggaran berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini diperkuat dari hasil Uji F yang dilakukan bahwa sumber anggaran, alokasi anggaran, dan pengelolaan anggaran berkontribusi mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 66% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Sumber anggaran yang jelas, alokasi anggaran yang tepat, dan pengelolaan anggaran yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Jika penyelenggara pelayanan publik sudah mampu mengelola anggaran dengan baik serta mengutamakan kualitas pelayanan maka hal tersebut akan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini adalah (1) Sumber Anggaran tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat; (2) Alokasi Anggaran tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat; (3) Pengelolaan Anggaran berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat; (4) dan Sumber Anggaran, Alokasi Anggaran, dan Pengelolaan Anggaran berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Panti Sosial Bina Wanita Melati Provinsi Kalimantan Selatan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bastian, I. 2010. *Akuntansi Sektor Publik Edisi Ketiga*. Erlangga. Jakarta.
- Christina, E, dkk. 2001. *Anggaran Perusahaan Suatu Pendekatan Praktis*. Gramedia. Jakarta.
- Faisal, M.R. 2010. *Pengaruh Anggaran Pemerintah Daerah (PEMDA) terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pidie Tahun 2009*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Hasan, A. 2008. *Marketing*. Media Utama. Yogyakarta.
- Hasan, I. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Idris, A. 2013. *Pengaruh Ketersediaan Anggaran dan Jiwa Kewirausahaan terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur SKPD di Kabupaten Aceh Utara*. *Jurnal Kebangsaan*, 2(4).
- Idris, A., dan Konadi, W. 2012. *Pengaruh Regulasi dan Ketersediaan Anggaran terhadap Kinerja Pelayanan Aparatur SKPD dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Aceh*. *Jurnal Kebangsaan*, 1(1).
- Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berita Negara Republik
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038. Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi. Yogyakarta.
- Munandar, M. 2000. *Budgeting: Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerja, Pengawasan Kerja*. BPF. Yogyakarta.
- Nafarin, M. 2007. *Penganggaran Perusahaan*. Salemba Empat. Jakarta.
- Rahayu, A.Y.S., dan Juwono, V. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Rajagrafindo Persada. Depok.
- Rudianto. 2009. *Pengantar Akuntansi*. Erlangga. Jakarta.
- Tanjung, A.H. 2006. *Akuntansi Keuangan Daerah Konsep dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung.
- Zagladi, A.N. 2018. *Teknik Analisis Data Kuantitatif Dalam Ilmu Sosial Menggunakan SPSS*. Pancasetia. Banjarmasin.