

PELAYANAN BANTUAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) OLEH DINAS SOSIAL KABUPATEN ASAHAN: STUDI DI KECAMATAN SEI KEPAYANG BARAT

Zainuddin Nasution¹

Ummu Aisyah²

¹Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

²Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: zainuddin@fisip.uisu.ac.id

Abstrak

Program Keluarga Harapan (PKH) adalah program bantuan tunai bersyarat serupa di Negara lain yang dikenal dengan istilah Conditional Cash Transfers (CCT). PKH adalah program perlindungan sosial yang memberikan bantuan tunai kepada keluarga penerima manfaat (KPM) dan bagi anggota keluarga penerima manfaat (KPM) diwajibkan melaksanakan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Program ini, dalam jangka pendek bertujuan mengurangi beban KPM dan dalam jangka panjang diharapkan dapat memutuskan mata rantai kemiskinan antar generasi, sehingga generasi berikutnya dapat keluar dari jurang kemiskinan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sei Kepayang Barat, Kabupaten Asahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan kepustakaan. Teori yang digunakan adalah teori Servqual dari Parasuraman dkk tentang kualitas pelayanan meliputi aspek reabilitas, Responsivitas, Assurance, Empathy dan Tangible. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang, terdiri dari 4 (empat) orang kepala desa, 1 (satu) orang pendamping PKH kecamatan, 1 (satu) orang koordinator PKH Kabupaten, 2 (dua) orang penerima bantuan PKH dan 1 (satu) orang masyarakat. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa proses pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sei Kepayang Barat belum berjalan optimal, terlihat dari proses kegiatan pertemuan awal, sosialisasi pendamping, pencairan bantuan, dan pemutakhiran data yang masih belum merata. Kendala yang dihadapi selama pelaksanaan PKH di lapangan, antara lain keterlambatan informasi yang di berikan pusat kepada daerah sehingga menyulitkan pendamping untuk meneruskan informasi tersebut kepada peserta PKH, terutama dalam hal pencairan dan bantuan dan verifikasi data.

Kata Kunci: Pelayanan, Program Keluarga Harapan, Dinsos Kabupaten Asahan.

PENDAHULUAN

Sejak tahun 2007 Pemerintah Indonesia melaksanakan Program Keluarga Harapan (PKH). PKH adalah pemberian uang tunai bersyarat (Conditional Cash Transfer) bagi rumah

tangga sangat miskin, program ini berada di bawah naungan Kementerian Sosial dan diarahkan untuk menjadi episentrum serta centre of excellence penanggulangan kemiskinan yang mensinergikan berbagai program

perlindungan dan pemberdayaan sosial nasional. Persyaratan yang ditetapkan dalam PKH terkait dengan upaya peningkatan kualitas SDM, khususnya bidang kesehatan dan pendidikan, karena dengan kesehatan yang terjamin maka pendidikan juga dapat berjalan dengan baik, dan dengan baiknya kualitas pendidikan maka semakin baik pula kualitas sdm nya. Progam Keluarga Harapan (PKH) ini telah menandatangani pemerataan pendidikan dan aksesibilitas layanan kesehatan secara sederhana, khususnya bagi istri hamil dan menyusui.

Dalam pelaksanaannya, masih banyak masalah yang terjadi terkait pelayanan program ini, seperti yang terjadi di Kecamatan Sei Kepayang Barat, penerima manfaat masih menganggap bahwa bantuan tunai bersyarat hanya untuk kebutuhan sesaat, tidak memikirkan kepentingan jangka panjang, dan pelayanan masih menjadi salah satu yang dikeluhkan masyarakat karena kelambanan, berbelit dan masih harus melewati banyak meja, padahal pelayanan secara umum adalah faktor penting dalam pemenuhan kebutuhan hak dasar warga suatu Negara. Di samping karena masih terjangkitnya stigma lama yang kurang baik, pelayanan juga masih mengalami masalah tentang kualitas SDM yang masih awam dalam mengimbangi perkembangan teknologi (Rohman,A Hardianto W.T: 2019).

Sejalan juga dengan pendapat Dwiyanto tentang pelayanan bahwa diantara pekerjaan rumah Pemerintah Indonesia, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara maksimal dan profesional (Dwiyanto, Agus: 2018).

Dari dua pandangan tersebut memberikan gambaran bahwa untuk memperbaiki pelayanan, maka salah satu aspek pentingnya adalah memperbaiki kualitas SDM baik penerima layanan khususnya penyelenggara pelayanan dan perima layanan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut ialah pelayanan yang baik, tidak berbelit-murah, cepat dan terukur.

Permasalahan lainnya dalam pelaksanaan PKH yaitu ketidaksingkronan data yang ada dengan realita di lapangan karena data yang digunakan menggunakan data lama yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), sehingga bantuan PKH menjadi tidak tepat sasaran dan tidak merata. Dari sisi sarana dan prasarana, hambatan pencairan dana bantuan PKH karena tempat pencairan dilakukan di Pusat Kecamatan, sehingga sulit dijangkau oleh masyarakat penerima PKH yang berada di plosok desa (Damayanti, Aldiastri: 2016). Selain itu tidak adanya informas mengenai kapan pencairan dana juga membuat masyarakat seringkali bertanya-tanya tentang kapan dananya akan dicairkan.

Program PKH juga masih menyisakan beberapa persoalan serius lainnya, baik dari pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri. Dari sisi

pemerintah, penentuan pendamping PKH harus lebih detail dan hati-hati, sehingga penentuan pendamping berdasarkan pada berbagai kriteria, termasuk kualitas, fasilitas, domisili dan konsistensi dalam pendampingan. Selain itu, dari sisi kevalidan data juga menjadi hal yang perlu diperhatikan, sehingga PKH tidak salah sasaran sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dari sisi masyarakat penerima PKH, kualitas SDM juga menjadi perhatian, serta diperlukan pemahaman tentang pemanfaatan dana bantuan PKH perlu dimaksimalkan serta adanya pengawasan antar masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan Program Keluarga Harapan ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya (Djam'an Satori dan Aan Komariah: 2009).

Selain itu metode kualitatif dilakukan dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden; ketiga, metode ini

lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Lexy J. Moleong: 2013).

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*), lokasi dalam penelitian ini adalah Kecamatan Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan. Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu: Informan kunci, Informan utama, Informan Pendukung. Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama.

Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kuncinya adalah 1 (satu) orang pendamping pelaksana Program Keluarga Harapan di Kecamatan Sei Kepayang Barat, yaitu : Ibu Aminah S.Pd. Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Informan utama dalam penelitian ini adalah 3 (tiga) orang masyarakat penerima layanan program keluarga harapan atau yang disebut juga KPM (Keluarga Penerima Manfaat) yaitu Ibu Samsuyati, Ibu Nuraini dan Ibu Atik. Informan pendukung merupakan orang yang

dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah Kepala Koordinator pelaksana Program Keluarga Harapan (PKH) Kabupaten Asahan, Bapak Ilham Amin, S.HI dan seluruh kepala desa yang ada di Kecamatan Sei Kepayang Barat.

Data adalah bagian terpenting dari suatu penelitian, karena dengan data peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Data primer yaitu sumber data utama yang diambil atau yang diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung dalam penelitian. Dalam penelitian ini, data primer tersebut didapatkan dari Tim Pelaksana Program Keluarga Harapan Kecamatan Sei Kepayang Barat. Data primer ini juga merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti. Yang kedua adalah data sekunder yaitu data pendukung yang berkaitan dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku-buku, peraturan-peraturan yang tertulis atau dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dan internet yang relevan dengan penelitian ini. Data sekunder ini juga merupakan data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

Metode analisis kualitatif yaitu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh

mengenai subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis (Adi Riyadi: 2004). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia layanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi pelayanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, dan sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan oleh penerima layanan lebih rendah daripada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

A. Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah meningkatkan fasilitas layanan. Sarana dan prasarana sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat lebih nyaman selama melakukan aktivitas pelayanan.

Sarana dan prasarana yang terdapat di Kecamatan Sei Kepayang Barat dalam mendukung terlaksananya program keluarga harapan ini sudah

cukup baik seperti tersedianya puskesmas dan posyandu untuk memeriksakan kesehatan, tersedianya sekolah-sekolah untuk menunjang akses pendidikan sehingga tujuan dari Program Keluarga Harapan dapat terpenuhi. Seperti yang disampaikan oleh ibu Aminah S.Pd.I pada Jumat, 15 April 2022:

“Setiap wilayah kan sudah disediakan sarana dan prasana untuk memeriksakan kesehatan juga sekolah untuk akses pendidikan, sebelum menetapkan lokasi, setiap wilayah juga sudah dilakukan peninjauan sarana dan prasarana untuk memenuhi tujuan yang akan dicapai”.

Hal tersebut juga dibenarkan oleh ibu Nuraini saat diwawancarai mengenai sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah untuk para penerima bantuan pada Kamis, 07 april 2022:

“Kami yang dapat bantuan ini disuruh periksa kesehatan setiap bulan ke puskesmas, kalau ada anak bayinya disuruh periksa ke posyandu juga, kalau anaknya masih usia sekolah disuruh di daftarkan ke sekolah”.

Setiap kecamatan juga diberikan sarana dan prasarana berupa sekretariat untuk para pendamping PKH. Tetapi sekretariat yang ada di kecamatan Sei Kepayang Barat sangat tidak memadai, tidak ada kursi maupun meja, sekretariat yang ada di Kecamatan Sei Kepayang Barat hanya bangunan kosong. Hal ini dibenarkan oleh ibu Aminah S.Pd.I pada Jumat, 15 April 2022:

“Ada memang disediakan sekretariat, tapi kami tidak

pernah menggunakannya, untuk kegiatan perkumpulan seperti P2K2 juga dilakukan di rumah salah satu KPM, untuk pengaduan juga disampaikan saat pertemuan P2K2”.

Ibu Samsuyati juga mengaku tidak pernah tau kalau ada sekretariat PKH seperti yang disampaikan dalam wawancara pada Kamis, 07 april 2022:

“Ibuk tidak tahu ada sekretariat itu, setahu ibuk kalau ada yang mau diadukan atau ada yang mau disampaikan itu biasanya pas sekolah PKH, tidak ada disuruh ke kantor begitu”.

Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa untuk sarana dan prasarana kesehatan dan pendidikan sudah cukup memadai tetapi untuk sekretariat perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan PKH, sehingga proses pengaduan dapat berjalan semestinya.

B. Aspek Kehandalan (*Reability*)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan kehandalan dan profesionalisme para pemberi layanan khususnya dalam memberikan suatu jasa dengan cepat, akurat serta memuaskan sehingga terciptanya kepuasan dalam diri penerima layanan. Memberikan layanan yang sama tanpa melihat status juga merupakan suatu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi layanan. Dalam hal ini pendamping PKH harus cepat tanggap dalam memberikan layanan terhadap KPM sehingga terciptanya kepuasan.

Dari hasil observasi dan wawancara terungkap bahwa para KPM di Kecamatan Sei Kepayang Barat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh para pendamping, para KPM mengaku bahwa para pendamping handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan ibu Samsuyati pada Kamis, 07 April 2022:

“Prosedur nya mudah, cuma disuruh kumpulan data-data setelah itu kami cuma menunggu verifikasi, kami tinggal menunggu instruksi dari orang itu aja”.

Dari wawancara dapat disimpulkan para pendamping sudah cukup handal serta tepat waktu. Serta kemudahan dalam mengurus surat surat untuk melengkapi syarat menerima bantuan juga mudah. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, para pendamping belum cukup handal dalam mendampingi seperti tidak tepat waktu maupun lama dalam mengurus surat-surat.

C. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan untuk menangani setiap keluhan para KPM serta cepat tanggap dalam membantu KPM yang kesulitan seperti pada saat pencairan dana, seperti yang disampaikan oleh ibu Samsuyati pada Kamis, 07 April 2022:

“Respon pendampingnya sangat bagus ya, waktu itu saya bingung bagaimana cara menggunakan kartu kek ATM gitu, orang itu juga terus mendampingi kami selama pencairan dana pertama kali”.

Para pendamping juga cepat tanggap dalam menangani masalah keluhan dari KPM seperti saat pencairan dananya uang nya tidak keluar atau ATM nya kosong, salah satu KPM mengaku para pendamping langsung melaporkan hal tersebut kepada atasan serta membantu mencari solusi, seperti yang disampaikan oleh ibu Nuraini pada Kamis, 07 April 2022:

“Waktu itu ada yang gak keluar uangnya, pendampingnya langsung menelpon atasannya, dan setelah itu KPM yang tadi dimintai keterangan gitu, kek ditanya-tanyai”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa para pendamping bertanggung jawab terhadap para KPM serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada KPM dan cepat tanggap dalam menangani setiap keluhan yang diajukan oleh para KPM.

D. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah merupakan pengetahuan, kesopansantunan serta kemampuan para pemberi layanan yang diberikan untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap penerima layanan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas keamanan, kompetensi dan sopan santun. Jaminan yang dimaksud termasuk jaminan yang diberikan pemerintah berupa kegiatan P2K2, dimana para KPM diberikan beberapa modul pembelajaran yaitu:

- 1) Modul Kesehatan dan Gizi,
- 2) Modul Pendidikan dan Pengasuhan Anak
- 3) Modul Pengelolaan Keluarga

- 4) Modul Perlindungan Anak
- 5) Modul Kesejahteraan Sosial

Pada pertemuan itu juga diberikan beberapa pelatihan seperti yang disampaikan ibu Aminah S.Pd.I pada Senin 06 Juni 2022:

“Jadi kami ada program rutin setiap bulannya yaitu pertemuan kelompok yang disebut P2K2 (Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga), di kegiatan itu para KPM diberikan materi pembelajaran yang terdiri dari 5 modul dan 13 sesi, yang mana perbulannya satu sesi”.

Hal tersebut juga disampaikan salah satu KPM, bahwasanya pada pertemuan kelompok atau yang disebut sekolah PKH itu para pendamping juga memberikan pelatihan seperti pelatihan keterampilan, dimana KPM membuat kerajinan tangan dari barang-barang bekas seperti yang disampaikan ibu Samsuyati pada Kamis, 07 April 2022:

“Di sekolah PKH itu kami dikasi pelajaran begitu, ada tentang mengasuh anak, ada tentang cara mengelola duit, tentang sekolah, tentang kesehatan, kami juga diajari membuat kerajinan dari barang bekas, kek dari botol aqua bekas atau dari plastik kresek”.

Tetapi untuk jaminan kapan dana PKH akan dicairkan tidak ada kepastian dari pemerintah, pendamping mengaku banyak KPM yang mengeluh karena tanggal pencairan danya tidak pasti, sehingga pendamping hanya menginstruksikan kepada para KPM untuk menunggu karena para

pendamping juga menunggu instruksi dari atasan atau koordinator kabupaten, hal tersebut dibenarkan oleh ibu Nuraini yang dipaparkan dalam wawancara pada Kamis, 07 April 2022:

“Waktu ditanya kapan pencairannya, pendampingnya bilang tidak tahu, kami disuruh menunggu saja sampai ada instruksi dari pusat katanya”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti diketahui bahwa aspek jaminan belum optimal, seperti jaminan pemberian informasi, dan jaminan mengenai pembentukan kelompok PKH untuk sosialisasi kepada KPM dalam mengelola dana yang diterima KPM masih belum merata, dengan kata lain beberapa masyarakat belum menerima haknya. Kendala lain seperti ketidakpastian dari pemerintah terkait pencairan dana yang membuat KPM sering bertanya-tanya.

E. Aspek Empati (*Empathy*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat atau penerima pelayanan terhadap keluhan serta kebutuhan yang sedang melakukan pelayanan. Sebagai seorang pendamping, aspek ini sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan dan menghadapi setiap keluhan dari KPM, begitu juga kepedulian kepada masyarakat yang belum tepat sasaran. Pendamping sangat peduli pada masyarakat seperti contohnya pendamping mengusahakan agar masyarakat yang memenuhi kriteria tetapi tidak mendapat bantuan agar mendapatkan haknya, begitu juga pada saat menghadapi beberapa keluhan dari KPM seperti yang

disampaikan bapak Agus Salim SH pada Kamis, 02 Juni 2022:

“Pendampingnya sangat peduli ya, seperti saat ada yang ga dapat bantuan, itu pendampingnya benar-benar berusaha dengan catatan ya dia memang layak dapat gitu dan alhamdulillahnya bisa”.

Nenek Atik juga mengaku bahwa ada orang datang bersama kepala dusun kerumahnya untuk mendata apakah dia memenuhi kriteria untuk diberikan bantuan seperti yang dipaparkan dalam wawancara pada Rabu, 06 April 2022:

“Ada orang datang buat nanya nanya sama nenek, katanya untuk dapat bantuan, tapi gatau bantuan apa”.

Dari wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pendamping sudah cukup baik serta aspek empati yang ada pada pendamping sangat baik sehingga terciptanya layanan prima yang didapat oleh masyarakat.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dari penelitian ini adalah pelaksanaan PKH di Kecamatan Sei Kepayang Barat belum berjalan dengan baik, seperti masih ada penerima bantuan yang masih belum tepat sasaran, ketersediaan fasilitas dan aktivitas pendampingan yang belum cukup baik membuat program ini belum berjalan secara optimal. Meskipun begitu manfaat bantuan ini sudah dirasakan langsung oleh masyarakat baik dalam bidang kesehatan maupun dalam bidang pendidikan. Dengan bantuan PKH dalam bidang kesehatan

setidaknya dapat meminimalisir angka gizi buruk pada anak, dan dibidang pendidikan dengan adanya program ini anak-anak dari KPM lebih bersemangat untuk sekolah karena sudah ada jaminan kebutuhan sekolahnya.

Dalam prosesnya terdapat pula kendala-kendala yang dihadapi oleh pelaksana PKH di lapangan, antara lain seperti kondisi sarana dan prasarana seperti jarak tempuh yang jauh serta jalanan yang kurang memadai masih menjadi kendala yang dihadapi para pendamping dalam memberikan pelayanan serta menyampaikan informasi kepada KPM. Keterlambatan informasi yang di berikan pusat kepada daerah juga menyulitkan pendamping untuk meneruskan informasi tersebut kepada peserta PKH, terutama dalam hal pencairan dana bantuan dan verifikasi data. Serta PKH harus mencari cara agar KPM tidak lagi malas memeriksakan kandungan atau anak-anak mereka ke posyandu.

Untuk kualitas pelayanan yang diberikan pendamping kepada masyarakat penerima PKH di Kecamatan Sei Kepayang Barat sudah cukup baik, dilihat dari beberapa aspek, yang pertama aspek bukti fisik, bahwasanya untuk sarana dan prasarana kesehatan dan pendidikan sudah cukup memadai tetapi untuk sekretariat perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan PKH. Aspek kehandalan, para pendamping sudah cukup handal serta tepat waktu. Serta kemudahan dalam mengurus surat surat untuk melengkapi syarat menerima bantuan juga mudah. Aspek daya tanggap, para pendamping bertanggung jawab terhadap para KPM

serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada KPM dan cepat tanggap dalam menangani setiap keluhan yang diajukan oleh para KPM. Aspek jaminan sudah cukup optimal, kendalanya hanya terletak pada ketidakpastian dari pemerintah terkait

pencairan dana yang membuat KPM sering bertanya-tanya. Aspek empati, pelayanan yang diberikan pendamping sudah cukup baik serta aspek empati yang ada pada pendamping sangat baik sehingga terciptanya layanan prima yang didapat oleh masyarakat.

DAFTAR BACAAN

- Damayanti, Aldiastri. (2016). "Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat (Studi Kasus Di Kabupaten Probolinggo)." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 2(3).
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. (2009) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Eddy Rahmawan, Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah), *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, Vol 1, Edisi 2.
- Harahap, Sofyan Syafri. (2004). *Akuntansi Aktiva Tetap*, Edisi Ketiga, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada
- Kuncoro, Mudrajad. (2010). *Ekonomi Pembangunan: Teori, Masalah, dan Kebijakan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Lesmana dan Ratnasari, Rosa. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 2(2).
- Lexy J. Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*
- Liahati & Larasati, Dewi Citra. (2018). "Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Upaya Penanggulangan Kemiskinan Di Kelurahan Sisir." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7(2).
- Muhammad Aidi Ali, Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada KaltimGPS.com di Samarinda, *Jurnal Adminitrasi Ilmu Bisnis*, Vol 2, no 3, 2014: 346-537.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Prastowo Dwi. (2011). *Analisis Laporan Keuangan*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Rohman,A Hardianto W.T (2019) *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.

Setiawan, D., dan Setiawan, R, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran).
Totok Mardikanto & Poerwoko Soebianto. (2013).

Pemberdayaan Masyarakat: Dalam Perspektif Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
TP2NK, (2017). Panduan Umum, Program Keluarga Harapan meraih Keluarga Sejahtera,. Jakarta: Kementerian Sosial RI.