

PELAYANAN BANTUAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SEI KEPAYANG BARAT KABUPATEN ASAHAN

Raden Deni Admiral¹
Ummu Aisyah²

¹Dosen Prodi Ilmu Komunikasi FISIP UISU

²Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: raden.deni@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. 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 pelayan 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 Pasuraman 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 pelaksana 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, Masyarakat

PENDAHULUAN

Sejak tahun 2007 pemerintah indonesia melaksanakan uji coba 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 social 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.

Tujuan utama PKH adalah untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) terutama di bidang kesehatan dan pendidikan pada kelompok rumah tangga sangat miskin (RTSM/KSM). Sedangkan tujuan khususnya adalah pertama, PKH diarahkan untuk membantu kelompok sangat miskin dalam memenuhi kebutuhan pendidikan dan kesehatan, selain memberikan kemampuan kepada keluarga untuk meningkatkan pengeluaran konsumsi. Kedua, PKH diharapkan dapat mengubah perilaku Keluarga Sangat Miskin untuk memeriksakan ibu hamil/nifas/balita ke fasilitas kesehatan, dan mengirimkan anak sekolah dan fasilitas pendidikan. Ketiga, dalam jangka panjang, PKH diharapkan dapat memutus mata rantai kemiskinan antar generasi.

Tetapi 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, sebagaimana disampaikan oleh Rohman,A Hardianto W.T (2019) pelayanan juga masih mengalami masalah tentang kualitas SDM yang masih awam dalam mengimbangi perkembangan teknologi. Sejalan juga dengan pendapat Dwiyanto tentang pelayanan bahwa diantara pekerjaan rumah Pemerintah Indonesia, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dan profesional . 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 membeli- belit, murah, cepat dan terukur.

Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa implementasi PKH dapat dilihat dari empat faktor, yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada faktor komunikasi terkait PKH belum berjalan sebagaimana mestinya. Hal tersebut ditunjukkan dengan masih banyaknya peserta penerima PKH yang belum

paham penggunaan dana PKH. Dari faktor disposisi juga dinilai masih belum baik karena dalam pelaksanaannya, pendamping PKH seringkali tidak mendapatkan biaya operasional sehingga masih menggunakan uang pribadi dari gaji yang diterimanya.

Permasalahan lainnya dalam pelaksanaan PKH yaitu ketidaksinkronan 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. Selain itu tidak adanya informasi 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 sebagaimana disampaikan Darmayanti (2016),

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. Djarm'an Satori dan Aan Komariah : 2009, 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. 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.

Berdasarkan keterangan dari beberapa ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam

kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Di sini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena proses pelayanan tim pelaksana PKH di Kecamatan Sei Kepayang Barat. Fokus penelitian ini adalah:

- a) Tim Pelaksana Program Keluarga Harapan (PKH) dalam melakukan pelayanan terhadap penerima bantuan PKH di Kecamatan Sei Kepayang Barat, Kabupaten Asahan.
- b) Kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Sei Kepayang Barat, Kabupaten Asahan

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (Field Research), lokasi dalam penelitian ini adalah Kecamatan Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan

Informan Penelitian 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..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses awal dari pelaksanaan PKH salah satunya adalah seleksi dan penentuan lokasi. Proses ini dilakukan sebelum program berjalan. Dalam hal ini Kemensos berkoordinasi dengan Pemda mengambil peran masing-masing, khususnya Kecamatan Sei Kepayang Barat yang menjadi salah satu wilayah penerima dari program ini, seperti yang disampaikan oleh bapak Ilham Amin S.HI, pada senin, 11 April 2022:

“Awalnya itu penetapan lokasi, dinas sosial atau kemensos langsung berkoordinasi dengan pemda (Pemerintah Daerah) kecamatan dan desa yang merujuk dari data sensus untuk menentukan warga yang kurang

mampu yang nantinya akan dijadikan sebagai peserta PKH”.

Proses seleksi serta penetapan lokasi PKH di Kecamatan Sei Kepayang Barat ini didasari oleh basis data terpadu yang bersumber dari BPS (Badan Pusat Statistik) pada tahun 2013. Adapun syarat-syarat dalam proses menentukan lokasi yaitu:

- 1) Pengajuan proposal dari Pemda Kabupaten/Kota ke UPPKH (Unit Pelayanan Program Keluarga harapan) pusat dengan melampirkan surat rekomendasi provinsi.
- 2) Ketersediaan fasilitas pendidikan dan fasilitas kesehatan yang memadai untuk mendukung program PKH.
- 3) Penyediaan fasilitas sekretariat UPPKH Kabupaten/Kota
- 4) Penyediaan fasilitas sekretariat untuk pendamping PKH di Kecamatan
- 5) Penyediaan dana penataan PKH melalui APBD I dan II minimal 5% dihitung dari total bantuan peserta PKH baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Seleksi peserta dilakukan oleh pemerintah langsung, Kemensos bekerjasama dengan BPS dalam penetapan peserta PKH ini. RTSM yang menjadi sasaran PKH adalah sekelompok orang yang tinggal satu atap, baik yang terikat oleh pertalian darah (keluarga batin) maupun tidak (keluarga luas) yang memiliki pendapatan per kapita per bulan dibawah garis fakir miskin yaitu masyarakat miskin yang penghasilannya jika diwujudkan dalam beras adalah 240

kg/orang dalam satu tahun serta memenuhi beberapa kriteria yang diberikan pemerintah seperti yang disampaikan oleh bapak Ilham Amin S.HI selaku koordinator PKH Kabupaten Asahan pada 11 April 2022:

“PKH ini adalah program bantuan uang tunai yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Sasaran dari Program Keluarga Harapan ini adalah masyarakat miskin tentunya yang selanjutnya kita sebut dengan KPM (Keluarga Penerima Manfaat) yang berada di Kabupaten Asahan termasuk Kecamatan Sei Kepayang Barat yang telah memenuhi syarat dan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah”.

Tidak semua masyarakat miskin menjadi penerima bantuan ini karena bantuan ini adalah program bantuan bersyarat. Penerima bantuan ini adalah masyarakat miskin yang memenuhi beberapa kriteria. Adapun kriteria yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai syarat penerima Program Keluarga Harapan disampaikan oleh ibu Aminah S.Pd.I selaku pendamping PKH di Kecamatan Sei Kepayang Barat, jumat 15 april 2022:

“Jadi tidak semua masyarakat miskin yang dapat bantuan ini. Yang dapat hanya masyarakat yang memenuhi kriteria yaitu masyarakat miskin yang ada ibu hamil/nifasnya, ada balitanya, anaknya yang masih sekolah baik itu SD,SMP atau SMA. Terus masyarakat miskin penyandang disabilitas berat serta lanjut usia diatas 70 tahun”.

Sasaran yang telah ditetapkan oleh pemerintah umumnya sudah tepat

sasaran terkhusus di kecamatan Sei Kepayang Barat disampaikan oleh pendamping kecamatan Sei Kepayang Barat, ibu Aminah SPd.I pada tanggal 15 April 2022:

“Secara umum sudah tepat sasaran ya, seperti ada di beberapa desa semua masyarakat yang menjadi KPM adalah orang-orang yang memang layak untuk mendapatkan bantuan ini”.

Seperti yang disampaikan oleh Kepala Desa Sei Kepayang Kiri, bahwa masyarakat desa Sei Kepayang Kiri yang menjadi penerima bantuan PKH ini adalah masyarakat yang memang kurang mampu dan layak untuk menerima bantuan ini, hal ini dipaparkan dalam wawancara pada Kamis, 2 Juni 2022 oleh bapak Hasan Banna:

“Sampai saat ini, berdasarkan data yang ada serta verifikasi dari petugas PKH, semua penerima yang ada di desa Sei Kepayang Kiri ini sudah sesuai semua, istilahnya memang yang layaklah yang dapat itu, artinya memang sudah tepat sasaranlah”.

Tetapi berbeda halnya dengan yang disampaikan oleh bapak Indra Gunawan Margolang, bahwasanya di desa Sei Nangka masih banyak penerima yang belum tepat sasaran, seperti yang disampaikan dalam wawancara pada Kamis, 2 Juni 2022:

“Kalau disini ya saya rasa belum tepat sasaran, karena masih banyak penerima PKH ini yang saya rasa masih masuk kategori masyarakat mampu tetapi dia menjadi penerima sedangkan yang tidak mampu malah tidak menjadi penerima”.

Hal ini disebabkan oleh data penerima hanya diambil dari data BPS tanpa adanya peninjauan lebih lanjut. Pemerintah hanya mengandalkan data dari BPS yang datanya di upgrade 5 tahun sekali seperti yang disampaikan oleh bapak Amin S.HI pada Kamis, 07 April 2022:

“Kalau untuk data penerima itu diambil dari data BPS langsung, jadi untuk proses seleksi, koordinator dan pendamping itu tidak terlibat, bahkan kepala desa juga tidak terlibat secara langsung dalam penetapan peserta PKH ini, hanya saja para pendamping nanti melakukan validasi kepada masyarakat yang sudah terdaftar menjadi penerima bantuan”.

Hal ini juga dibenarkan oleh ibu Maisyaroh A.Md.Kom, sekretaris desa Sei Jawi-Jawi, bahwasanya kepala desa tidak pernah dilibatkan langsung dalam proses penetapan peserta PKH yang membuat program ini belum optimal karena masih ada yang belum tepat sasaran. Pemerintah desa hanya mengupdate data masyarakat miskin ke aplikasi Sistem Kesejahteraan Sosial-Next Generation atau yang disebut SIKS-NG yang merupakan aplikasi nasional untuk penerima segala jenis bantuan pemerintah, aplikasi ini memuat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS).

Menurut ibu Aminah S.Pd.I, penetapan peserta penerima program keluarga harapan yang ditetapkan kurang optimal, dikarenakan data hanya diambil dari data BPS tanpa adanya keterlibatan kepala desa secara langsung membuat penerimanya kurang merata. Disamping itu beberapa penerima memang tidak tahu mengapa

ia menjadi penerima program bantuan ini seperti yang disampaikan salah satu penerima PKH yaitu ibu Nuraini pada sabtu, 16 april 2022:

“Ibuk tak taulah kenapo bisa dapat, pokoknyo dikasi orangtu surat undangan, disuruh dating ke balai desa, katonyo dapat bantuan. Apo arti PKH tu pun ibuk tak tau, ponting ibuk ikuti sajo apo kato kepala dusun tu. (ibu tidak tahu kenapa bisa dapat bantuan ini, intinya ibu ada dikasi surat, setelah itu disuruh dating ke balai desa, katanya dapat bantuan. Ibu juga tidak tahu PKH itu apa, yang penting ibu ikuti saja apa yang dibilang oleh kepada dusun)”.

Di beberapa desa seperti yang disampaikan oleh bapak Indra Gunawan Margolang, bahwasanya ada masyarakat yang tidak mampu yang seharusnya mendapat bantuan ini tetapi tidak menjadi penerima bantuan salah satunya adalah Atik. Atik atau biasa dipanggil nek atik adalah masyarakat tidak mampu yang tidak menjadi penerima bantuan padahal dia layak mendapat bantuan ini. Nek atik adalah lansia berusia 72 tahun yang mata pencahariannya tidak tetap. Nek atik mengaku tidak tahu mengapa tidak mendapat bantuan ini serta tidak tahu cara agar bisa mendapatkan bantuan ini yang disampaikan dalam wawancara pada minggu, 17 april 2022:

“Nenek ga dapet lah bantuan itu mu, kek orang orang itu, ada yang dapet beras, duit, mungkin karna nenek gak punya kartu keluarga ya mu. Nenek pengen jugalah dapat, kira-kira cemani ya bisa dapat bantuan itu”.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, proses seleksi penetapan dan peserta dilakukan oleh Kemensos langsung tanpa adanya koordinasi dengan pendamping maupun kepala desa, yang menyebabkan bantuan PKH yang ada di Kecamatan Sei Kepayang Barat belum tepat sasaran atau belum optimal. Data yang diambil adalah data dari BPS yang diupgrade 5 tahun sekali yang menyebabkan adanya masyarakat miskin yang seharusnya menjadi penerima tetapi tidak mendapatkan bantuan tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dan hasil wawancara dengan kepala desa, bahwa data penerima bantuan PKH telah di upgrade padda tahun 2020 sesuai ketentuan yang ada, namun hasil upgrade yang dilakukan belum semua di proses oleh Kementerian Sosial (Kemensos). Maka dari itu, sebagian data penerima masih menggunakan data pada tahun 2013 yang menyebabkan program ini belum optimal.

Dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk proses validasi sudah berjalan baik, pendamping sudah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kepada para peserta penerima bantuan PKH atau yang disebut KPM. Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa proses validasi sudah berjalan sebagaimana Mestinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan jawaban hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan mengenai pelayanan bantuan program keluarga harapan di Kecamatan Sei Kepayang Barat maka

dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) Dalam prosesnya terdapat pula kendala-kendala yang dihadapi oleh pelaksana PKH di lapangan, antara lain seperti kondisi sarana dan prasarana seperti jarak 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.
- 3) 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.

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
PP No 60 Tahun 2008 Tentang sistem pengendalian pemerintah

DAFTAR BACAAN

- 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.
- 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): 15-19.
- Iskandar. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif . Jakarta: Gaung Persada
- Lexy J. Moleong. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif
- 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.
- Makmur (2011) Efektivitas Kebijakan Pengawasan. Bandung PT. Refika Aditama. Hlm.176
- Situmorang dan Jusuf Juhir Aspek hukum pengawasan Hlm 57
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung : ALFABETA. Hal 16