

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN
BAGI KELUARGA PENERIMA MANFAAT DI DESA MOJOREJO KECAMATAN JETIS
KABUPATEN PONOROGO**

Naomi Susilowati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
naomi.19064@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu pelayanan dalam hal program bantuan sosial nasional yang telah dilaksanakan di Desa Mojorejo sejak tahun 2007. Pelayanan PKH di Desa Mojorejo dilaksanakan oleh seorang yang disebut Pendamping Sosial. Namun dalam pelayanan PKH ini ditemukan masalah yang menjadi tantangan Pendamping Sosial PKH. Permasalahan tersebut terkait dengan sulitnya mengubah pola pikir Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH Desa Mojorejo untuk menjadi lebih produktif dan mandiri. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan PKH bagi KPM di Desa Mojorejo, Kecamatan Jetis, Kabupaten Ponorogo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sedangkan teori yang digunakan yakni teori efektivitas program menurut Annas (dalam Bastaman, 2020:177) yang meliputi tujuh indikator yakni ketepatan waktu, sumber daya manusia yang mengelola program, mekanisme kerja, kerja sama dan komunikasi, penyaluran dana yang benar, tidak ada penyimpangan, serta monitoring dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PKH bagi KPM di Desa Mojorejo cukup efektif. Hal tersebut dikarenakan dari ketujuh indikator efektivitas yang digunakan empat diantara telah dilakukan secara optimal. Keempat indikator tersebut yakni ketepatan waktu, SDM yang mengelola program, kerjasama dan komunikasi, serta monitoring dan evaluasi. Sedangkan tiga indikator yakni mekanisme kerja, penyaluran dana yang benar dan tidak ada penyimpangan masih terdapat kendala yang menyebabkan ketiga indikator tersebut kurang optimal.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Program Keluarga Harapan, Keluarga Penerima Manfaat

Abstract

Program Keluarga Harapan (PKH) services are one of the services in the national social assistance program that has been implemented in Mojorejo Village since 2007. PKH services in Mojorejo Village are carried out by a Social Facilitator. The purpose of this study is to describe the effectiveness of PKH services for Beneficiary Families in Mojorejo Village, Jetis District, Ponorogo Regency. However, in this PKH service, there are problems that challenge PKH Social Pendamping. These problems are related to the difficulty of changing the mindset of PKH Beneficiary Families (KPM) Mojorejo Village to become more productive and independent. The method used in this research is descriptive qualitative method. While the theory used is the theory of program effectiveness according to Annas (in Bastaman, 2020: 177) which includes seven indicators, namely timeliness, human resources who manage the program, work mechanisms, cooperation and communication, correct distribution of funds, no deviations, and monitoring and evaluation. The results showed that PKH services for Beneficiary Families in Mojorejo Village were quite effective. This is because of the seven effectiveness indicators used, four of them have been carried out optimally. The four indicators are timeliness, human resources who manage the program, cooperation and communication, and monitoring and evaluation. Meanwhile, three indicators, namely the work mechanism, the correct distribution of funds and no deviations, still have obstacles that cause these three indicators to be less than optimal.

Keywords: Service Effectiveness, Program Keluarga Harapan, Beneficiary Families

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan masalah multidimensi yang berkaitan dengan ketidakmampuan individu atau kelompok masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup, baik kondisi fisik maupun ekonomi. Permasalahan kemiskinan juga diartikan sebagai permasalahan yang juga dihadapi oleh seluruh negara di dunia, seluruh provinsi bahkan seluruh daerah dimana kemiskinan akan muncul karena ketidakberdayaan individu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya (Aridyanto & Prabawati, 2021).

Indonesia menempati peringkat ke-94 dalam daftar negara miskin di dunia dengan jumlah penduduk miskin pada tahun 2021 sebesar 26.503.650 (BPS Indonesia, 2022). Penduduk miskin tersebut juga tersebar ke-34 provinsi yang ada di Indonesia. Dimana Provinsi Jawa Timur menempati urutan pertama dengan jumlah penduduk miskin terbanyak pada tahun 2022 yakni 4.181.290. Untuk menekan jumlah penduduk miskin agar tidak semakin tinggi maka Pemerintah Daerah Jawa Timur yang memiliki peran sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di

daerah tersebut harus mendukung secara penuh atas berbagai pelayanan program bantuan sosial yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan Kementerian Sosial RI yang diselenggarakan pada tingkat desa/kelurahan.

Salah satu yakni pelayanan Program Keluarga Harapan. Pelayanan Program Keluarga Harapan merupakan bentuk dari suatu pelayanan publik. Berdasarkan pengertiannya menurut Gronroos (dalam Oktariyanda & Meirinawati, 2018:36) menjelaskan bahwa pelayanan adalah komponen kegiatan yang tidak berwujud (tidak dapat diraba) atau rangkaian kegiatan yang terjadi karena interaksi antara konsumen dan pekerja atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan jasa yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah yang dialami konsumen. Sedangkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik yakni suatu aktivitas untuk memenuhi keperluan pelayanan terhadap semua warga negaranya serta penduduk terkait barang, jasa, maupun pelayanan administratif dari pelaksanaannya. Dari kedua definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yakni Pemaparan diatas kesimpulannya yakni pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan dari instansi pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi hak-hak masyarakat yang membutuhkan pelayanan agar dapat mencapai kepuasan dengan memberikan pelayanan prima yang tercermin melalui lima hal yakni partisipatif, kondisional, transparansi, kesamaan hak, akuntabilitas dan hak serta kewajiban hak.

Sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh Ibu Khofifah Indarparangsa yang menjelaskan bahwa Jawa Timur di tahun 2022 melakukan berbagai upaya untuk percepatan pengentasan kemiskinan di Jawa Timur dan mengoptimalkan berbagai program perlindungan sosial dan berbagai bantuan sosial dari pusat salah satunya yakni bantuan sosial Program Keluarga Harapan (Merdeka.Com, 2022). Dari keterangan yang disampaikan oleh Tim Pelayanan Nasional percepatan Penanggulangan Kemiskinan (dalam Sasmito & Nawangsari, 2019) PKH telah dilaksanakan sejak tahun 2007. Pada tahun 2010 sekretariat Tim Nasional percepatan Penanggulangan Kemiskinan, di Kantor Wakil Presiden, saat itu mulai mendorong perluasan cakupan Program Keluarga Harapan yang nantinya akan berdampak pada penyelesaian program yang lebih efisien dan efektif serta akan berdampak positif bagi penduduk miskin. Pelayanan program bantuan PKH ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan program bantuan sosial lainnya. Perbedaan tersebut yakni adanya proses pendampingan kepada

penerima bantuan dalam hal ini disebut sebagai Keluarga Penerima Manfaat yang didampingi oleh seorang Pendamping Sosial. Terkait dengan jumlah KPM Kabupaten Ponorogo menjadi salah satu kabupaten dengan jumlah KPM PKH yang jumlahnya mengalami peningkatan dari tahun 2020 ke tahun 2021 yang jumlahnya mencapai 2.213 KPM. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan bantuan sosial di Kabupaten Ponorogo terus ditingkatkan dari segi penerimaannya karena dengan hal tersebut diharapkan agar angka kemiskinan di Kabupaten Ponorogo akan berkurang.

Pelayanan PKH berlangsung di desa/kelurahan dimana Keluarga Penerima Manfaat PKH merupakan penerima layanan dan pendamping sosial PKH sebagai pemberi layanan bantuan sosial. Salah satu desa di Ponorogo yang melaksanakan pelayanan PKH ini yakni Desa Mojorejo. Desa Mojorejo ini memiliki luas wilayah 152.800 Ha dengan jumlah penduduk yang dinamis di setiap tahunnya. Berikut data jumlah penduduk Desa Mojorejo tahun 2020, 2021, dan 2022.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Desa Mojorejo

No.	Tahun	Penduduk		Jumlah Penduduk
		Laki-Laki	Perempuan	
1	2020	1130	1062	2192
2	2021	1134	1050	2184
3	2022	1148	1056	2204

Sumber : Diolah Penulis dari Data Operator Desa Mojorejo, 2022

Dari data di atas maka dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Desa Mojorejo cenderung dinamis. Penduduk yang menetap di desa memiliki karakteristik penduduk yang homogen dan cenderung cukup sulit untuk dapat menerima suatu perubahan. Dari karakteristik tersebut berpengaruh pada pola pikir masyarakat mengenai penerimaan bantuan sosial yang ada. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. sebagai pendamping PKH Desa Mojorejo terdapat permasalahan yang mengakibatkan pendamping PKH mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan

“Kan dalam pendampingan PKH itu ada beberapa materi yang tentunya sangat bermanfaat untuk KPM PKH. Tapi yang paling repot itu ya mengubah pola pikir mereka, kan intinya pola pikir sama perubahan yang mereka lakukan untuk menjadi lebih baik itu menjadi satu kesatuan begitu, *nek* dari pola pikir saja tidak berubah ya kesulitan untuk mencapai kehidupan masyarakat yang mandiri dan produktif. Biar tidak bergantung saja pada bantuan sosial PKH ini.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Selain permasalahan tersebut, Bapak Erifa Khoiril Anam, S.H.I. selaku Koordinator PKH Kecamatan Jetis menambahkan terkait dengan permasalahan lain, yakni sebagai berikut :

“Kendala lain yang biasa dialami itu ya lupa pin karna kurang paham penggunaan. Kalau lupa pin jadinya nanti pin terblokir karena sudah beberapa kali dimasukan tidak cocok dan akhirnya terblokir oleh sistem. Ini berpengaruh saat pencairan dana, mereka yang mengalami jadi cairnya ga bersamaan. Mereka itu harus melakukan reset pin dulu ke BNI baru bisa ambil, kalau ga begitu ambilnya harus manual di teller BNI. Jadi dari satu problem lupa PIN akan berdampak ke yang lain begitu lo.”
(Wawancara, 18 Desember 2022)

Dari dua hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masalah yang dihadapi pelayanan PKH bagi KPM PKH Desa Mojorejo yakni sulitnya mengubah pola pikir KPM PKH Desa Mojorejo agar mereka dapat memanfaatkan dana bantuan yang diterimanya untuk mengubah diri mereka untuk lebih produktif dan mandiri. Masyarakat Desa Mojorejo masih mengandalkan bantuan sosial sebagai solusi mereka untuk bertahan hidup. Sehingga Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo mengalami kesulitan untuk membuat KPM PKH sadar dan bergerak ke arah yang lebih baik. Selain permasalahan tersebut, permasalahan lain yakni kurang pemahamannya penggunaan KKS sehingga sering terjadi kejadian lupa PIN KKS oleh KPM PKH Desa Mojorejo itu sendiri hingga menyebabkan pencairan dana bantuan yang lebih lambat dari yang lain. Jika perubahan pola pikir itu terjadi maka akan berpengaruh pada kemandirian KPM PKH dan dapat memanfaatkan dana bantuan untuk hal yang lebih produktif. Dan setiap KPM PKH Desa Mojorejo memiliki tanggung jawab yang besar mengenai penggunaan KKS mereka maka akan memperlancar pelayanan PKH khususnya dalam hal pencairan bantuan sosial.

Namun kedua hal tersebut masih menjadi permasalahan pada pelayanan PKH dan menjadi tantangan bagi Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Untuk itu maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan efektivitas pelayanan Program Keluarga Harapan di Desa Mojorejo. Efektivitas yaitu sebuah keadaan terwujudnya suatu tujuan yang telah diharapkan melalui penyelesaian pekerjaan yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Bastaman, 2020:174). Sedangkan menurut Mahmudi (dalam Hertati, 2020:35) efektivitas yaitu suatu hubungan yang terjadi antara tujuan dan output yang ada. Semakin tinggi output yang diberikan terhadap pencapaian tujuan, maka organisasi, program, atau kegiatan akan dinilai semakin efektif. Dari kedua pengertian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas

menggambarkan seluruh input, proses, dan output yang mengacu pada sejauh mana hasil dari suatu organisasi, program atau kegiatan yang telah dicapai. Oleh sebab itu, maka suatu pelayanan program atau kegiatan dinilai berjalan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah dikehendaki dan sesuai dengan rencana serta berdampak positif dan memberikan manfaat.

Berkaitan permasalahan dan urgensi di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana efektivitas pelayanan Program Keluarga Harapan bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Desa Mojorejo dengan judul Efektivitas Pelayanan Program Keluarga Harapan Bagi Keluarga Penerima Manfaat di Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo. Sedangkan tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan Program Keluarga Harapan bagi Keluarga Penerima Manfaat di Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang mendalam dan terinci terkait dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo. Fokus penelitian yakni teori efektivitas program oleh Annas (dalam Bastaman, 2020:177) yang memiliki tujuh indikator, yakni :

1. Ketepatan Waktu
2. Sumber Daya Manusia Yang Mengelola Program
3. Mekanisme Kerja
4. Kerjasama dan Komunikasi
5. Penyaluran Dana Yang Benar
6. Tidak Ada Penyimpangan
7. Monitoring dan evaluasi

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni berasal dari data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan data primer maka dilakukan melalui observasi, dokumentasi, serta wawancara sebatas angung kepada informan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan informasi dilakukan menggunakan cara *purposive sampling* dimana pihak tersebutlah yang memiliki data serta menguasai pengetahuan guna memberikan informasi atas permasalahan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini informan yang terlibat yakni Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo, Erifa Khairil Anam, S.H.I. selaku Koordinator PKH Kecamatan Jetis, Heri

Pranoto, S.Pd.I. selaku Sekretaris Desa Wringinanom, Suyanto selaku Operator Data Desa Mojorejo, dan KPM PKH Desa Mojorejo yakni Siti Rodiah, Musholin, Rusmiati, Weni Tika, dan Siti Fatimah, serta masyarakat umum Desa Mojorejo Sulistyowati dan Edi Sugito. Sedangkan untuk mendapatkan data sekunder peneliti menggunakan dokumentasi serta bentuk pustaka berupa buku, artikel yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu pelayanan yang diberikan dalam program bantuan sosial nasional yang telah dilakukan sejak tahun 2007 hingga sekarang. Peran dari adanya pelayanan PKH ini yakni guna meningkatkan taraf hidup dari Keluarga Penerima Manfaat, mewujudkan perubahan perilaku mandiri Keluarga Penerima Manfaat dan menurunkan kemiskinan serta kesenjangan sosial dalam masyarakat. Pelayanan PKH ini langsung menysasar pada desa/kelurahan pada setiap wilayah di Indonesia. Salah satunya pelayanan PKH di Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo. Dalam aktivitas pelayanan PKH ini dilakukan oleh Pendamping Sosial PKH. Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo melakukan berbagai pelayanan untuk memaksimalkan pelayanan program ini agar berjalan efektif. Dalam mendeskripsikan efektivitas pelayanan PKH bagi Keluarga Penerima Manfaat di Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo menggunakan teori efektivitas program oleh Annas (dalam Bastaman, 2020:177). Teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Annas (dalam Bastaman, 2020:177) meliputi ketepatan waktu, SDM yang mengelola program, mekanisme kerja, kerjasama dan komunikasi, penyaluran dana yang benar, tidak ada penyimpangan, serta monitoring dan evaluasi. Sehingga, efektivitas pelayanan Program Keluarga Harapan bagi Keluarga Penerima Manfaat di Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu

Waktu menjadi unsur yang paling penting dalam pelaksanaan suatu program. Pemanfaatan waktu yang tepat membuat tujuan dari Pelayanan Program Keluarga Harapan akan semakin cepat tercapai. Maka dari itu seorang Pendamping Sosial perlu melakukan kontrol atas waktu dengan batas tertentu agar waktu yang ada dapat digunakan dengan semaksimal mungkin. Dalam pelayanan Program Keluarga Harapan bagi Keluarga Penerima Manfaat di Desa Mojorejo dirinci dalam dua aktivitas pelayanan yang menjadi ciri khas dari PKH ini. Kedua aktivitas pelayanan yang dimaksud adalah penyaluran bantuan sosial dan pendampingan sosial PKH.

Mengenai ketepatan waktu dalam penyaluran bantuan sosial terbagi menjadi empat tahap dalam satu tahun. Bulan penyaluran bantuan sosial PKH pada tahun 2022 bagi KPM di Desa Mojorejo yakni sekitar bulan Januari, April, Agustus, dan November. Mengenai ketepatan waktu penyaluran bantuan sosial PKH sebagai salah satu jenis pelayanan PKH ditegaskan oleh Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo dalam wawancara dengan hasil sebagai berikut :

“Ya tepat waktu, ini penyaluran bantuannya dalam satu tahun empat kali, tiap tiga bulan sekali. Waktu penyalurannya pun dengan desa lain juga sama, tidak ada yang beda.”
(Wawancara, 18 Desember 2022)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Musholin selaku KPM PKH Desa Mojorejo yakni sebagai berikut :

“Ya disalurkan empat kali *mbak* setahun ini, pokoknya setiap penyaluran itu tiga bulan sekali nanti cair, cair itu *nggih* (iya) *nggak* telat pasti. Terakhir pencairan bulan November *mbak*.”
(Wawancara, 17 Desember 2022)

Sedangkan mengenai aktivitas pelayanan PKH selanjutnya yakni pendampingan sosial PKH. Dalam pendampingan sosial PKH ini seorang Pendamping PKH harus mampu mengontrol dan memajemen waktu pelayanan untuk memberikan pendampingan sosial PKH. Pendampingan Sosial PKH merupakan aktivitas yang harus dihadiri oleh Keluarga Penerima Manfaat PKH. Kegiatan ini bersifat wajib karena bagian dari aktivitas pelayanan PKH bagi KPM di Desa Mojorejo. Dalam kegiatan pendampingan sosial ini juga

didampingi oleh Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Pendampingan Sosial PKH di Desa Mojorejo dilaksanakan satu bulan satu kali yakni setiap tanggal 15 setiap bulannya. Penetapan waktu pendampingan tersebut berdasarkan hasil musyawarah dengan KPM PKH Desa Mojorejo dan menghasilkan kesepakatan waktu pendampingan tersebut. Selain itu, juga ditetapkan jam pendampingan pada setiap kelompok yang memudahkan Pendamping Sosial PKH baik dalam mengontrol waktu agar dilaksanakan secara tepat waktu, serta memudahkan dalam proses pendampingan sosial tersebut.



Gambar 1. Pendampingan Sosial PKH
Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2022

Terkait dengan ketepatan waktu pendampingan sosial ditegaskan oleh Ibu Siti Rodiah selaku salah satu KPM PKH Desa Mojorejo mengenai tanggal pendampingan, berikut ini keterangan yang disampaikan beliau :

“Waktu untuk pendampingan sudah disepakati bersama dari sejak awal, jadinya tanggalnya sudah pasti tiap tanggal 15 per bulannya.” (Wawancara, 17 Desember 2022)

Keterangan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo, berikut ini keterangan yang disampaikan oleh beliau :

“Pertemuan kelompok memang dilaksanakan setiap tanggal 15. Tapi dibagi jadi tiga kelompok, kelompok satu itu dusun Mojorejo I, kelompok dua itu dusun Mojorejo II, dan kelompok tiga itu dusun Mojorejo III. *Lha* dari tiga kelompok itu disamakan pendampingannya tanggal 15 semua yang membedakan jamnya. Jam kelompok satu itu jam sepuluh, kelompok dua itu jam sembilan, kelompok tiga itu jam sebelas siang.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas pelayanan PKH dalam kaitannya yang berhubungan langsung dengan KPM PKH Desa Mojorejo telah dilaksanakan secara tepat waktu. Terdapat kesepakatan bersama dalam aktivitas pendampingan sosial maka membuat pihak yang terlibat baik Pendamping Sosial PKH dengan KPM PKH Desa Mojorejo memiliki rasa tanggungjawab bersama akan waktu yang telah disepakati tersebut. Maka dari itu aktivitas pelayanan yang dilakukan memberikan kepuasan kepada KPM PKH Desa Mojorejo dalam hal ini adalah sasaran dari PKH tersebut.

2. Sumber Daya Manusia yang Mengelola Program

Sumber Daya Manusia yakni suatu unsur pokok yang berperan penting atas keberhasilan organisasi yang mampu meraih tujuannya untuk mengolah aktivitas atau program dimana mengingat bahwa pelayanan PKH mempunyai kontribusi strategis. Dengan demikian, SDM yang ada perlu diolah dengan profesional dan senantiasa dioptimalkan dari segi kapabilitas serta mutunya menjadi bagian tuntutan profesionalitas yang mana bisa terukur serta komprehensif. Dalam mengelola Program Keluarga Harapan ini tentunya terdapat sumber daya manusia yang berasal dari Pemerintah Desa Mojorejo dan SDM yang direkrut sendiri oleh Kementerian Sosial RI. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo mengenai SDM yang mengelola program :

“Di Mojorejo itu ada Operator Data. Jadi bisa dikatakan operator data di Desa Mojorejo ini juga bagian dari SDM dalam melakukan pelayanan PKH di sana. Karena memang tugasnya mengelola aplikasi SIKS-NG di Desa Mojorejo ini.” (Wawancara, 17 April 2023)

Keterangan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Suyanto selaku Operator Data Desa Mojorejo, berikut keterangan yang disampaikan oleh beliau :

“Benar saya yang jadi Operator Data mba. Karena diamanahi oleh Pak Kades jadinya saya yang menjalankan tugas untuk mengelola DTKS dari aplikasi SIKS-NG. Untuk tugas saya sendiri itu pengelolaan mulai dari pembetulan data berbasis data terpadu sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini serta melakukan pemutakhiran data setiap terjadi pembaruan data kemiskinan di

Desa Mojorejo.” (Wawancara, 18 April 2023)

Dari kedua keterangan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Operator Data Desa Mojorejo menjadi sumber daya manusia yang mengelola PKH di Desa Mojorejo. Operator Data Desa Mojorejo ini berjumlah satu orang yang diberi mandat secara langsung oleh Kepala Desa Mojorejo. Tugas yang dilakukan yakni mengelola aplikasi SINKS-NG dimana pengelolaan aplikasi tersebut sangat krusial karena berkaitan dengan data terpadu kondisi masyarakat Desa Mojorejo saat ini. selain itu, pengelolaan aplikasi tersebut juga berkaitan dengan penetapan sasaran dari program bantuan sosial pemerintah.

Selain Operator Data Desa Mojorejo terdapat seorang Pendamping Sosial PKH yang merupakan SDM yang secara langsung direkrut oleh Kementerian Sosial dengan beberapa kriteria tertentu diantaranya yakni minimal pendidikan adalah diploma tiga, mendaftarkan diri pada wilayah sesuai dengan domisili, bukan merupakan PNS dan tidak tergabung ke dalam partai politik dsb. Keterangan yang lebih lengkap mengenai Pendamping Sosial PKH disampaikan oleh Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo berikut ini keterangan yang disampaikan beliau :

“*Lha*, dalam rekrutmen itu bisa diikuti oleh semua orang yang memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan. Kriterianya harus lulusan D3 atau S1 segala jurusan, laki-laki/perempuan, untuk usia itu ada maksimalnya ya maksimal pas daftar berusia 35 tahun, terus harus sesuai domisili juga.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Dari keterangan di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi seorang Pendamping Sosial PKH harus memenuhi kriteria dan syarat-syarat sebagai pendaftar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Sosial. Kemudian terdapat juga tahapan seleksi yang terdiri dari seleksi administrasi, seleksi tulis, dan seleksi wawancara. Setelah calon Pendamping Sosial PKH dinyatakan telah lolos dalam mengikuti serangkaian tahapan seleksi, selanjutnya Pendamping Sosial PKH akan secara resmi diangkat oleh Direktorat Jaminan Sosial Keluarga untuk resmi menjadi Pendamping Sosial PKH tahun 2022.



Gambar 2. SK Pengangkatan Pendamping Sosial PKh Tahun 2022

Sumber : Arsip Operator PKH Kabupaten Ponorogo, 2022

Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jaminan Sosial Keluarga Nomor 47/3.4/KP.03/1/2022 Tentang Pengangkatan Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan Tahun 2022 menjadi salah satu payung hukum yang menjadi fondasi untuk memberikan pelayanan PKH kepada KPM PKH. Untuk memberikan meningkatkan kualitas dan kapasitas dari Pendamping Sosial PKH dilakukan beberapa kegiatan baik pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, maupun sosialisasi. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Erifa Khoiril Anam, S.H.I. selaku Koordinator PKH Kecamatan Jetis. Berikut keterangan yang disampaikan beliau :

“Biasanya setelah SK pengangkatan pendamping sosial PKH turun dilaksanakan diklat dulu. Awal itu diklat dasar terus diklat tentang materi P2K2. Ada nanti bimbingan teknis, kaya penyaluran bansos gitu-gitu. Kedua hal ini wajib diikuti karena memang menjadi kunci pelayanan PKH.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa kegiatan pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, dan sosialisasi terkait dengan pelayanan PKH wajib dihadiri oleh seluruh Pendamping Sosial PKH. Sehingga seluruh Pendamping Sosial PKH memiliki kesamaan pemahaman dan sudut pandang dalam menyampaikan informasi seputar bantuan sosial PKH kepada KPM PKH.



Gambar 3. Salah Satu Kegiatan Sosialisasi Pendamping Sosial PKH Kabupaten Ponorogo
Sumber : Dokumentasi Pendamping Sosial, 2023

Dari dokumentasi di atas maka dapat dideskripsikan bahwa kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Pendamping Sosial PKH merupakan salah satu kegiatan dalam rangka untuk meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pemahaman Pendamping Sosial PKH mengenai informasi-informasi baru terkait dengan bantuan sosial PKH.

Dari pembahasan indikator sumber daya manusia yang mengelola PKH di Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo ini dapat dikatakan bahwa SDM yang mengelola PKH di Desa Mojorejo terdiri dari Operator Data Desa Mojorejo dan Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Operator Data Desa Mojorejo maupun Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo telah memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk menjadi pengelola PKH ini. Sehingga Operator Data Desa Mojorejo dan Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo telah memenuhi prinsip *“the right man on the right job”* yang akan memberikan pelayanan PKH bagi KPM Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo dengan berkualitas.

3. Mekanisme Kerja

Mekanisme kerja merupakan suatu cara yang ditempuh untuk melaksanakan program. Mekanisme kerja juga diartikan sebagai suatu aturan dan strategi yang telah ditetapkan untuk melaksanakan suatu program. Apabila Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo menerapkan mekanisme kerja yang baik, maka akan membawa perubahan bagi pelayanan PKH serta dalam pencapaian tujuan PKH. Berdasarkan pengertian di atas, maka Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo memiliki strategi dalam memberikan pendampingan sosial kepada KPM PKH Desa Mojorejo. Berikut hasil wawancara yang dilakukan bersama dengan Ibu Nita Fitri Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo :

“Ya kalau strategi paling ya memaksimalkan materi-materi yang ada, kaya di kegiatan kelompok. Kegiatan kelompok yang diisi dengan materi P2K2, materi mengelola keuangan keluarga.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Ibu Nita Fitri Astuti, S.Pd. juga menambahkan keterangannya terkait dengan penggunaan strategi tersebut hampir sama dengan seluruh Pendamping Sosial PKH di Kabupaten Ponorogo :

“Semuanya sama karena kami telah dibekali materi-materi ini sehingga kami tinggal membagikan materi tersebut kepada KPM di wilayah dampingan kami.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Dari kedua keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan oleh Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo yakni memaksimalkan materi P2K2 dan materi keuangan. Namun penggunaan strategi tersebut masih bersifat umum karena hampir diterapkan oleh seluruh Pendamping Sosial PKH di Ponorogo. Penggunaan strategi yang bersifat umum kepada KPM PKH Desa Mojorejo masih kurang sesuai dengan kondisi dan karakteristik KPM sehingga hal tersebut menyebabkan sulitnya mengubah pola pikir KPM untuk berkembang menjadi lebih produktif dan mandiri. Hal tersebut dapat dilihat dari masih sedikitnya penurunan penerimaan PKH di Desa Mojorejo sehingga masih banyak KPM PKH Desa Mojorejo yang masih menggantungkan hidupnya dengan bantuan sosial PKH ini.



Gambar 4. Grafik Penurunan Jumlah Masyarakat Miskin di Desa Mojorejo

Sumber : Diolah Penulis Dari Hasil Wawancara, 2022

Dalam melaksanakan mekanisme kerja seorang Pendamping Sosial PKH tentunya terdapat pengawasan. Pengawasan dilakukan agar pelayanan PKH kepada KPM PKH dapat diselenggarakan

secara tertib dan sesuai jadwal. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo terkait dengan pengawasan mekanisme kerja :

“Lha untuk pengawasan ini bisa dilihat dari laporan bulanan yang disampaikan oleh para Pendamping Sosial. Kan strateginya penyampaian materi, jadi dalam laporan tersebut tertera materi apa saja yang telah dilakukan dalam satu bulan tersebut.” (Wawancara, 18 April 2023)

Dari keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo berkewajiban untuk membuat laporan bulanan yang menunjukkan materi apa saja yang telah disampaikan pada kegiatan pendampingan sosial yang dilakukan satu kali dalam satu bulan sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan selama ini. Dengan adanya laporan mengenai penggunaan strategi dan penyampaian materi yang sudah disampaikan maka akan memudahkan pendamping sosial dalam menjadwalkan materi yang belum disampaikan sehingga materi PKH yang ada akan tersampaikan seluruhnya kepada KPM PKH Desa Mojorejo.

Berdasarkan beberapa pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo telah menjalankan tugas dengan baik. Meskipun demikian dalam penggunaan strategi pendampingan masih bersifat umum yang menyebabkan indikator mekanisme kerja ini kurang optimal dilakukan oleh Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Penggunaan strategi yang kurang sesuai dengan karakteristik KPM membuat sulitnya mengubah pola pikir KPM PKH sehingga jumlah penurunan penerimaan bantuan sosial PKH masih mengalami sedikit penurunan. Penurunan tersebut sangat bergantung pada kemandirian dan produktifitas KPM PKH, semakin sulit KPM untuk mandiri dan produktif maka penurunan penerimaan KPM juga akan sulit. Meskipun demikian dalam menjalankan mekanisme kerja ini terdapat pengawasan berupa menyeteror laporan bulanan aktivitas pelayanan yang telah dilakukan. Sehingga dengan hal tersebut membuat pelayanan PKH bagi KPM PKH dapat dikontrol dengan baik.

4. Kerja sama dan Komunikasi

Kerja sama dan komunikasi merupakan keseluruhan upaya untuk memenuhi sebuah pelayanan yang baik dan harus dipandang sebagai suatu proses dari pelayanan program tersebut. Sehingga pelayanan suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai kerja sama dan komunikasi yang baik antara para penyelenggara pelayanan program dan antara penyelenggara program dengan sasaran dari program yang dijalankan. Kerjasama dan komunikasi dalam pelayanan PKH bagi KPM Desa Mojorejo ini meliputi kerja sama dan komunikasi antar penyelenggara program serta penyelenggara program dengan sasaran program.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. mengenai kerjasama yang dilakukan antar penyelenggara program ini yaitu :

“Di Desa Mojorejo ini penyelenggara PKH ya kami pendamping, dibantu Koordinator PKH Kecamatan. Dari Pemdusnya operator desa yang mengelola data-data penerima sama Pak kepala desa.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Hal tersebut juga sama dengan keterangan yang disampaikan oleh Bapak Suyanto selaku Operatior Data Desa Mojorejo mengenai kerjasama tersebut yakni sebagai berikut :

“Ada kerjasama Mbak Nita kesini cari saya dan Pak Kades. Kerja samanya ke data penerima, ngilangin data-data ganda. Kan itu yang sering bermasalah. Kesini juga kalau habis memantau proses pencairan PKH kesini.” (Wawancara, 15 Desember 2022)

Dari kedua keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kerjasama antar penyelenggara program terjadi antara Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo, Pemerintah Desa Mojorejo melalui Kepala Desa Mojorejo dan Operaot Data Desa Mojorejo, serta Koordinator PKH Kecamatan Jetis. Kerjasama yang dilakukan dilakukan secara sadar dan saling memberikan manfaat antara pihak-pihak yang terlibat. Dengan adanya kerja sama maka pelayanan PKH akan dilaksanakan secara terbuka dan saling memberikan sumbangsih pikirannya demi kemajuan dan efektifnya aktivitas pelayanan PKH ini.

Kerja sama yang terjalin dalam pelayanan PKH bagi KPM PKH Desa Mojorejo telah

dilaksanakan. Adanya kerja sama yang terjalin tersebut tidak terlepas dari adanya komunikasi. Komunikasi dalam pelayanan PKH bagi KPM Desa Mojorejo dilihat dari dua hal yakni komunikasi antar penyelenggara program dan komunikasi antara penyelenggara program dengan sasaran program.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo menjelaskan pihak yang terlibat komunikasi antar penyelenggara program yaitu sebagai berikut :

“Antara saya terus Kepala Desa Mojorejo tentunya, sama Pak Erifa selaku korcam Jetis dan teman-teman pendamping sosial PKH yang lain.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. menambahkan keterangan mengenai bagaimana bentuk komunikasi yang terjalin antara Pendamping Sosial dengan Penyelenggara PKH di Desa Mojorejo ini :

“Selalu berkomunikasi dengan pemdes saat ada permasalahan data. Komunikasi terkadang kita kesama kalau darurat via wa, setiap pencairan juga komunikasi. Tiap pertemuan rutin tidak selalu ke balai desa. Kalau sama Pak Erifa ya komunikasi terus kan kalau saya kesulitan apa langsung tanya Pak Erifa. Kalau ada rapat satu kecamatan nanti ya komunikasi lewat WA terus diskusinya baru ketemu langsung.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Bapak Erifa Khoiril Anam, S.HI., selaku Koordinator PKH Kecamatan Jetis menegaskan terkait komunikasi yang terjalin tersebut yaitu sebagai berikut ini :

“Di kegiatan rekonsiliasi biasanya kita komunikasi penuh, semua disampaikan itu terkait dengan jumlah KPM PKH yang dana bantuannya sudah cair dan KPM PKH yang dana bantuannya tidak cair. Dari hasil komunikasi di acara rekonsiliasinya teman-teman pendamping bakal ditindak lanjuti sama Koordinator PKH Kabupaten Ponorogo.” (Wawancara, 18 Desember 2022)



Gambar 5. Forum Komunikasi Antar Pendamping Sosial PKH

Sumber : Dokumentasi Pendamping Sosial, 2023

Berdasarkan keterangan yang disampaikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sedangkan komunikasi yang terjalin antara Pendamping Sosial PKH dengan sasaran program yakni KPM PKH Desa Mojorejo juga terjalin dengan sangat baik dan saling terbuka dan memberikan manfaat antar pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Hal tersebut dipertegas dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo, yakni sebagai berikut :

“Komunikasi berjalan dengan baik ya mulai dari tiap bulan ada pertemuan kelompok kalau ada kendala bisa disampaikan, kalau keadaan darurat bisa melalui menyampaikan lewat WA. Jadi sebenarnya saya sebagai Pendamping Sosial di sana itu sangat fleksibel dan terbuka soal komunikasi baik sama Pemerintah Desa Mojorejo ataupun kepada KPM PKH Desa.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Berdasarkan pembahasan mengenai indikator kerja sama dan komunikasi dalam mendeskripsikan efektivitas pelayanan PKH bagi KPM Desa Mojorejo telah berjalan dengan baik, intensif, berkelanjutan, dan saling terbuka. Kerja sama yang begitu sederhana namun berkelanjutan dan konsisten. Selanjutnya mengenai komunikasi, komunikasi dengan dua arah memiliki pengaruh yang besar terutama bagi KPM PKH Desa Mojorejo. Dengan komunikasi dialogis tersebut menimbulkan keterbukaan dan antusiasme pada KPM PKH Desa Mojorejo. Selain itu, hadirnya media elektronik dan aplikasi dalam komunikasi yang terjalin membuat komunikasi yang berjalan semakin cepat.

5. Penyaluran Dana yang Benar

Mengenai penyaluran dana yang benar merupakan indikator yang digunakan untuk

mendeskripsikan tentang pembiayaan suatu program dan penggunaan dana bantuan yang digunakan secara efektif dan efisien oleh kelompok sasaran. Mengenai besaran dana bantuan sosial PKH memiliki besaran dana yang berbeda-beda. Karena PKH ini merupakan salah satu bantuan yang bersyarat, dimana untuk menjadi KPM PKH harus memenuhi komponen yang telah ditentukan oleh Kementerian Sosial RI.

Tabel 2. Besaran Dana Bantuan PKH Tahun 2022

No.	Kategori	Jumlah Bantuan
1	Ibu hamil	3.000.000/tahun
2	Anak usia dini	3.000.000/tahun
3	Anak SD	900.000/tahun
4	Anak SMP	1.500.000/tahun
5	Anak SMA	2.000.000/tahun
6	Penyandang disabilitas	2.400.000/tahun
7	Lanjut Usia	2.400.000/tahun

Sumber : Diolah Penulis Dari Hasil Wawancara, 2022

Sedangkan mengenai penyaluran bantuan sosial PKH dilakukann dengan sistem non tunai. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah saya lakukan kepada Bapak Erifa Khoiril Anam, S.H.I. mengenai sistem penyaluran bantuan sosial PKH bagi KPM PKH Desa Mojorejo yakni sebagai berikut :

“Kalau penyalurannya sendiri itu non tunai ya, jadi masing-masing KPM PKH itu sudah punya rekening. Untuk Bank yang mengeluarkan rekening itu BNI ya. Walaupun di tahap keempat kami mendapat instruksi bahwa pencairan dana lewat kantor pos.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Dari keterangan di atas maka dapat diketahui bahwa saat ini penyaluran bantuan sosial PKH menggunakan sistem non tunai melalui perbankan BNI. Untuk selanjutnya Keluarga Penerima Manfaat PKH di Mojorejo menerima sebuah kartu ATM yang disebut dengan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). KKS ini merupakan instrumen penyaluran dana bantuan sosial PKH. Untuk wilayah Desa Mojorejo KKS tersebut dikeluarkan oleh Bank Negara Indonesia (BNI).



Gambar 6. Kartu Keluarga Sejahtera
Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2022

Menurut keterangan dari Ibu Weni Tika selaku salah satu KPM PKH Desa Mojorejo mengungkapkan kemudahan yang dirasakan selama menggunakan sistem non tunai ini. Berikut hasil wawancara dengan beliau :

“Dengan cara non tunai ini malah dimudahkan *mbak* soalnya sudah disediakan buku rekening dan Kartu ATMnya juga sudah disediakan dan PINnya juga sudah ditulis di amplop pas pertama kali kita terima. Pas kita ambil pun ya tidak perlu antri panjang karena kan dibebaskan mau diambil dimana saja. Di Agen BNI Mojorejo sini bisa.” (Wawancara, 17 Desember 2022)

Namun demikian, masih ditemui masalah terkait dengan penggunaan KKS tersebut. Hal tersebut ditegaskan oleh Ibu Siti Fatimah yang menerangkan terkait masalah yang KPM PKH yang selama ini dialami :

“Masalahnya ya itu ada yang kurang paham sampe lupa PIN sampai harus ke Jetis buat ngurusnya lagi. Kan ya tambah repot *mbak*.” (Wawancara, 17 Desember 2022)

Dari kedua keterangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penyaluran bantuan sosial PKH dengan sistem non tunai ini memberikan kemudahan dan akses penyaluran bantuan yang cepat kepada KPM PKH Desa Mojorejo. Pencairan dana bantuan PKH juga dapat dilakukan dimana saja. Sehingga tidak akan menyebabkan antrian yang panjang yang dapat memakan waktu KPM PKH Desa Mojorejo. Meskipun banyak kemudahan yang telah dirasakan oleh KPM PKH Desa Mojorejo. Namun, sejauh ini juga masih ditemukan masalah terkait pemahaman KPM PKH Desa Mojorejo mengenai penggunaan KKS tersebut. Masalah tersebut yakni ditemui KPM PKH Desa Mojorejo yang kurang paham mengenai penggunaan KKS tersebut sehingga menyebabkan

mereka lupa PIN KKS. Dari kejadian lupa PIN tersebut menyebabkan masalah lain yang tentunya menghambat diri mereka dalam proses pencairan dana bantuan PKH ini.

Selanjutnya terkait dengan manajemen penggunaan dana bantuan yang diberikan kepada KPM PKH sejauh ini telah dilakukan dengan pemberian arahan penggunaan dana tersebut. Arahan penggunaan dana bantuan PKH dilakukan oleh Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Sesuai keterangan yang disampaikan oleh Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo berikut ini :

“Dari setiap pertemuan kelompok sudah kita arahkan dana yang ada untuk pemenuhan kesehatan kemudian gizi anak dan balita dan pendidikan itu semua sudah kita berikan waktu pertemuan awal dan rutin tiap bulannya.”
(Wawancara, 18 Desember 2022)

Meskipun telah diberikan arahan dalam penggunaan dana bantuan agar efektif dan efisien setiap bulannya namun belum terdapat adanya evaluasi penggunaan dana bantuan tersebut. dengan adanya evaluasi maka Pendamping Sosial PKH akan lebih mudah mengetahui apakah penggunaan dana bantuan PKH ini sesuai dengan peruntukannya. Sesuai dengan hal tersebut Ibu Rusmiati selaku salah satu KPM PKH Desa Mojorejo memberikan keterangannya yakni sebagai berikut :

“Ga pernah ngecek dana yang sudah digunakan KPM *mbak*. Palingan ya itu arahan di awal pencairan dana ini saja. Untuk selanjutnya tidak ada cek-cekan bulanan penggunaan dana yang sudah saya terima.” (Wawancara, 18 April 2023)

Berdasarkan kedua keterangan di atas maka dapat diketahui bahwa dalam penggunaan dana bantuan agar efektif dan efisien Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo selalu memberikan arahan kepada KPM PKH Desa Mojorejo. Arahan tersebut diberikan setiap setiap bulan pada kegiatan pendampingan sosial PKH. Arahan yang diberikan Pendamping Sosial PKH kepada KPM PKH Desa Mojorejo yakni terkait penggunaan dana bantuan PKH agar digunakan seluruhnya untuk mendapatkan layanan pendidikan dan kesehatan. Selanjutnya untuk mencapai penggunaan dana bantuan yang efektif dan efisien juga harus dilakukan evaluasi penggunaan dana bantuan. Namun kegiatan evaluasi penggunaan dana bantuan KPM PKH Desa Mojorejo belum dilakukan oleh

Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Sehingga selama ini belum ada kontrol penggunaan dana. Dengan begitu, penggunaan dana bantuan PKH belum dapat dikatakan efektif dan efisien.

Berdasarkan pemaparan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator penyaluran dana yang benar pada pelayanan PKH bagi KPM Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo telah dilaksanakan dengan benar walaupun dari segi evaluasi penggunaan dana bantuan kurang optimal. Penyaluran dana yang telah ebnar ini telah mengguakan prinsip 4T yakni Tepat sasaran, Tepat waktu, Tepat jumlah, dan Tepat adminstrasi dan KPM PKH Desa Mojorejo telah menerima besaran dana bantuan sosial sesuai dengan ketentuan. Namun memnag selama ini belum dilakukan evaluasi ppenggunaan dana bantuan tersebut. Sehingga Pendamping Sosial PKH belum dapat menilai bahwa selama ini penggunaan dana oleh KPM PKH sudah efektif atau belum.

6. Tidak Ada Penyimpangan

Indikator tidak adanya penyimpangan ini dapat dicapai ketika dalam melakukan proses pelayanan PKH tidak ditemukan aktivitas pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut dinilai dari ketepatan dalam menentukan sasaran program sebagai KPM PKH. Untuk menentukan sasaran program terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi diantaranya yakni tergolong masyarakat miskin yang datanya telah masuk ke ddalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dan memiliki satu dari komponen PKH yakni pendidikan, kesehaan dan kesejahteraan sosial. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Erifa Khoiril Anam, S.H.I. terkait dengan sasaran PKH ini yakni sebagai berikut :

“Harus punya komponen, karena PKH itu bantuan bersyarat, dari anak sekolah dll. Kalau usia sekolah SD sampai SMA, balita usia 0 sampe 5 tahun, lansia umur 60 tahun ke atas/70 tahun ke atas. Jadi masyarakat miskin yang memiliki komponen seperti tak sebutkan tadi itu bisa masuk ke dalam calon KPM PKH.”
(Wawancara, 18 Desember 2022)

Selanjutnya juga selalu dilakukan *update* data penerima setiap bulannya yang dilakukan oleh Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Dengan melakukan *update* data penerima maka data penerima selalu terbaru dan tidak akan menyebabkan salah sasaran dalam proses

penentuan sasaran PKH ini. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo yakni sebagai berikut :

“Kan seorang pendamping itu tugasnya ya *update* kondisi KPM PKH. Kejadian KPM PKH yang sudah meninggal tetapi masih menerima dana bantuan sosial itu jadi sorotan dari banyak pihak. Tapi saya jadi pendamping ya sebisa mungkin melakukan *update* data dengan cepat agar pencairan di tahap selanjutnya dapat dikeluarkan dan tidak mendapatkan dana bantuan lagi.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Dari kedua keterangan di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk dapat bisa mendapatkan bantuan sosial PKH ini masyarakat yang tergolong miskin telah terdaftar pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial. Selain itu, harus memiliki salah satu dari ketiga komponen PKH. Tiga komponen tersebut yakni komponen pendidikan yang meliputi anak SD hingga SMA; komponen kesehatan yang meliputi ibu hamil, dan anak usia balita; serta komponen kesejahteraan sosial yang meliputi lansia dan orang disabilitas. Untuk itu proses penetapan sasaran PKH ini harus dilakukan secara cermat dan hati-hati. Selanjutnya pada setiap bulannya Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo juga melaksanakan *update* data terkait dengan kondisi penerima PKH saat ini. Sehingga data penerima PKH Desa Mojorejo selalu terbaru dan dapat menghapus KPM PKH Desa Mojorejo yang telah keluar dari kepesertaan PKH ini.

Namun untuk melihat sejauh mana ketepatan sasaran dan dampak kegiatan *update* data penerimaan bantuan maka juga dilakukan wawancara dengan masyarakat umum yang bukan penerima bantuan sosial PKH. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Sulistyowati selaku masyarakat umum Desa Mojorejo :

“Disini dulu ada orang yang rumahnya bagus tapi dapat bantuan PKH kalau di dusun yang lain kurang tahu. Kebetulan ini juga tetangga saya sini itu, jadinya saya ya tahu.” (Wawancara, 18 April 2023)

Keterangan yang lain juga disampaikan oleh Bapak Edi Sugito selaku masyarakat umum Desa Mojorejo. Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Edi Sugito terkait

dengan ketepatan sasaran penerima bantuan sosial PKH Desa Mojorejo :

“Biasanya yang paling sering itu ya dapat bantuan ganda, jadi satu KK, satu rumah suaminya dapat PKH, istrinya dapat BPNT, itu kan termasuk ganda, itu dapat dikategorikan tidak tepat ya *mbak*, karena masih bisa bantuan yang satunya disalurkan ke yang lain pantas. (Wawancara, 17 April 2023)

Keterangan berikutnya disampaikan oleh Ibu Nita Fitria Astuti, S.Pd. selaku Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo terkait dengan kedua hal di atas. Berikut penjelasan yang diberikan oleh beliau :

“Memang benar ada kejadian KPM yang ekonomi jadi lebih baik kita *sambangi* ke sana. Gak bisa kita maksa untuk dia mengundurkan diri, tapi akhirnya juga mundurkan itu KPM nya. Pendamping juga berusaha meratakan bantuan PKH ini dengan bantuan yang lain. Kalau terdapat ganda penerimaan biasanya kita beri opsi mereka untuk memilih PKH apa bantuan yang satunya.” (Wawancara, 17 April 2023)

Dari hasil wawancara bersama informan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan PKH di Desa Mojorejo masih ditemukan ketidaktepatan sasaran dan penerimaan bantuan sosial yang ganda dengan bantuan sosial yang lain. Namun Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo selalu memberikan solusi terkait dengan permasalahan ketidaktepatan sasaran PKH ini. Solusi tersebut dengan mendatangi langsung rumah dan memberikan pengertian kepada KPM yang perekonomiannya berangsur membaik dan sudah seharusnya mengundurkan diri dari kepesertaan PKH serta memberikan opsi pada KPM yang dalam satu keluarga mendapatkan bantuan sosial ganda. Sehingga permasalahan ketidaktepatan sasaran dan pemerataan bantuan sosial secara pelan-pelan akan teratasi semuanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat penyimpangan dalam menentukan sasaran pelayanan PKH di Desa Mojorejo. Meskipun dalam penentuannya telah memperhatikan kriteria penerima menurut Kementerian Sosial RI dan telah dilakukan verifikasi ulang serta juga melakukan *update* data penerima bantuan pada setiap bulannya sehingga data penerima selalu diperbarui oleh Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Namun masih

ditemukan salah sasaran dalam penerimaan PKH. Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Selain itu, masih ditemukan juga dalam satu keluarga yang menerima bantuan sosial ganda. Sehingga menyebabkan ketidakmerataan penerimaan bantuan sosial. Dari adanya penyimpangan tersebut tentunya telah dilakukan berbagai upaya untuk mengatasi kedua hal tersebut yang telah dilakukan oleh Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo. Mengingat ketepatan sasaran menjadi kunci keberhasilan suatu pelayanan program maka upaya-upaya untuk mengatasi ketidaktepatan sasaran ini perlu terus dilakukan secara bijak.

7. Monitoring dan Evaluasi

Pelayanan suatu program dapat dikatakan efektif apabila dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pihak yang menjalankan pelayanan program tersebut. Mengenai kegiatan monitoring dan evaluasi Program Keluarga Harapan bagi Keluarga Penerima Manfaat di Desa Mojorejo ini merupakan suatu pengendalian pelayanan kepada Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo dalam memberikan layanan Program Keluarga Harapan bagi KPM di Desa Mojorejo tersebut. Karena pelayanan PKH yang diberikan diharapkan semakin hari semakin mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Untuk itu penting dilakukan suatu kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan program. Walaupun kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan suatu program merupakan dua hal yang berbeda namun kegiatan ini selalu dilakukan beriringan dan bersama-sama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan dengan Ibu Nita Fitriana Astuti, S.Pd. selaku pendamping sosial PKH Desa Mojorejo mengungkapkan beberapa pihak yang berperan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi, yakni sebagai berikut :

“Monitoring dan evaluasi dari Pihak Desa biasanya di bagian Kesmas dan Operator Desa, Kepala Desa. Monev Pendamping itu Kepala Dinas, Kabid Lijamsos, Korkab PKH, Kasi Kesmas Kecamatan, Pendamping PKH, Kepala Desa.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Terkait dengan waktu monitoring dan evaluasi Bapak Erifa Khoiril Anam, S.H.I. juga memberikan penjelasan bahwa waktu yang digunakan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan PKH yakni sebagai berikut :

“Monitoring dan evaluasi 12 kali, jadi pada setiap bulan. Monitoring dan

evaluasi Pendamping Sosial itu di kabupaten ada biasanya satu tahun dilaksanakan satu kali di akhir tahun penilaian. Atau pas tribulanan juga dilakukan monitoring dan evaluasi sekalian kegiatan rekon. Tiga bulan sekali ini pada setiap pencairan dana bantuan.” (Wawancara, 18 Desember 2022)

Dari kedua keterangan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan PKH ini sudah dilakukan pada tingkat desa. Pada tingkat desa kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan oleh Kepala Desa dan Operator Desa. Pada tingkat desa ini kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan pada setiap bulan, sehingga dalam satu tahun terjadi 12 kali monitoring dan evaluasi. Sedangkan kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan PKH di tingkat Kabupaten dilakukan oleh Kepala Dinas Sosial P3A Kabupaten Ponorogo, Kepala Bidang LIJAMSOS, Koordinator PKH Kabupaten, Kasi Kesmas Kecamatan, Kepala Desa dan tentunya Pendamping Sosial PKH se-Kabupaten Ponorogo. Kegiatan monitoring dan evaluasi di tingkat kabupaten dilakukan satu kali dalam setahun yakni pada akhir tahun. Sedangkan kegiatan monitoring dan evaluasi sesama Pendamping Sosial PKH se-Kabupaten Ponorogo dilakukan setiap tiga bulan sekali.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai indikator monitoring dan evaluasi maka dapat disimpulkan bahwa monitoring dan evaluasi merupakan dua hal yang berbeda. Namun dalam pelaksanaannya sering dilakukan bersama-sama. Monitoring dan evaluasi dalam pelayanan PKH bagi KPM di Desa Mojorejo dilakukan secara terstruktur dari unit pelayanan paling bawah yakni dilakukan mulai dari Pemerintah Desa Mojorejo hingga tingkat kabupaten. Dengan melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi dari tingkat paling bawah maka membuat kegiatan tersebut semakin jelas mengenai letak kurang tepatnya sasaran dan nantinya dijadikan perbaikan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan terkait dengan waktu pelaksanaan telah dilakukan secara konsisten dan terjadwal. Mulai dari setiap bulan hingga pada akhir tahun. Kegiatan monitoring dan evaluasi wajib dihadiri oleh seluruh Pendamping Sosial PKH Kabupaten Ponorogo dan pihak-pihak terkait. Agar pelayanan PKH bagi KPM dapat terus ditingkatkan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis berterima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang membanu penelitian ini, diantaranya :

1. Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing skripsi
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.Sos. selaku Ketua Dosen Penguji dalam seminar proposal dan sidang skripsi
3. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku Dosen Penguji dalam seminar proposal dan sidang skripsi
4. Segenap Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
5. Pemerintah Desa Mojorejo, Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo, KPM PKH Desa Mojorejo serta masyarakat umum Desa Mojorejo yang telah membantu penulisa dalam penelitian ini

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan pelayanan Program Keluarga Harapan Bagi Keluarga Penerima Manfaat di Desa Mojorejo cukup efektif. Keefektifan tersebut dapat dilihat mulai pelayanan yang dilakukan tepat waktu; sumber daya yang mengelola program yang telah memenuhi kriteria dan berkompeten; pelaksanaan tugas sebagai mekanisme Pendamping Sosial PKH yang baik; terjalinnya kerja sama yang baik dan komunikasi dengan dua arah; penyaluran dana yang benar dengan sistem non tunai; serta yang terakhir pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang jelas, terstruktur dari tingkat desa hingga tingkat kabupaten dan berjalan berkesinambungan. Meskipun demikian masih terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan PKH bagi KPM di Desa Morejo kurang optimal yakni mengenai strategi yang digunakan Pendamping Sosial PKH masih bersifat umum, pemahaman penggunaan KKS yang masih kurang dan tidak ada evaluasi penggunaan dana bantuan yang diterima KPM sehingga tidak dapat melihat apakah dana bantuan tersebut telah digunakan secara efektif dan efisien. Serta terdapat ketidaktepatan sasaran program dan adanya data ganda dalam satu keluarga yang mengenai penerimaan bantuan PKH dengan bantuan yang lain yang menyebabkan ketidakmerataan distribusi bantuan sosial.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti dapat memberikan saran yang diharapkan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Mojorejo Kabupaten Ponorogo yakni sebagai berikut :

1. Memetakan strategi yang cocok yang disesuaikan dengan kondisi, situasi, dan karakteristik dari KPM PKH Desa Mojorejo tersebut.
2. Adanya kendala kurangnya pemahaman penggunaan KKS sebaiknya pendamping sosial PKH Desa Mojorejo melakukan sosialisasi kembali mengenai penggunaan KKS dengan baik dan tepat.
3. Pendamping Sosial PKH Desa Mojorejo sebaiknya melakukan evaluasi penggunaan dana bantuan PKH setiap satu bulan sekali. Evaluasi penggunaan dana bantuan dapat berupa laporan dana bantuan yang telah dimanfaatkan oleh KPM PKH Desa Mojorejo.
4. Pendamping Sosial PKH dan Operator Data SINKS-NG Desa Mojorejo sebaiknya melakukan verifikasi ulang dan *update* data penerima secara tepat dan cepat agar bantuan sosial PKH dan bantuan sosial yang lain dapat diterima adil dan merata bagi masyarakat miskin yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, G. R. (2021). Peran Komunikasi Dialogis Pendamping Masyarakat Program PKH di Desa Jogomerto Kecamatan Tanjungano Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Pendidikan*, 5(1), 54–63.
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpls/article/view/13540/0%0Ahttps://journal.unesa.ac.id/index.php/jpls/article/download/13540/5620>
- Ardiyanto, A., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Waung Kecamatan Baron Kabupaten Nganjuk (Studi Pada Bidang Pendidikan). *Jurnal Publika*, 9, 13–24.
- Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 169–191.
<https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.928>
- Hertati, D. (2020). *Buku Monograf Efektivitas*.

January 2019.

- Nurul Najidah. (2017). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–17.
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Pedoman Umum Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2021-2024.
- Rahmawati, E., & Kisworo, B. (2017). Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin melalui Program Keluarga Harapan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 1(2), 161–169. <https://doi.org/10.15294/pls.v1i2.16271>
- Sasmito, C., & Nawangsari, E. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan di Kota Batu. *Juornal of Public Sector Innovation*, 3(2), 68–74.
- Suwinta, A. E. (2016). Implementasi Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Maron Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar. *Kajian Kebijakan Publik*, 1, 1–10.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Internet

- Badan Pusat Statistik*. (n.d.). Retrieved September 4, 2022, from <https://bps.go.id/indicator/23/185/1/jumlah-penduduk-miskin-menurut-provinsi.html>
- BPS Provinsi Jawa Timur*. (n.d.). Retrieved September 4, 2022, from <https://jatim.bps.go.id/indicator/23/421/1/jumlah-penduduk-miskin-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-timur.html>
- Merdeka.Com. (2022). *Khofifah Ungkap Sederet Strategi Tekan Kemiskinan di Jawa Timur* | *merdeka.com*. <https://www.merdeka.com/peristiwa/khofifah-ungkap-sederet-strategi-tekan-kemiskinan-di-jawa-timur.html>
- Sosial, K. (n.d.). *PKH | Program Keluarga Harapan*. Retrieved September 4, 2022, from <https://pkh.kemensos.go.id/?pg=tentangpkh-1>

