

## PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI DESA NGARAK KECAMATAN MANDOR KABUPATEN LANDAK

Oleh

**PRABOWO** <sup>1\*</sup>

NIM E1012171056

Martoyo <sup>2\*</sup>, Dhidik Apriyanto<sup>2\*</sup>

\*Email: [prabowo@student.untan.ac.id](mailto:prabowo@student.untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan program keluarga harapan (pkh) dalam penanggulangan kemiskinan didesa ngarak. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan sektor publik Budiani (dalam Rafa`I 2016: 252) yang terdiri dari : 1) Ketepatan sasaran proram, Kesimpulannya adalah ketepatan sasaran program dalam efektivitas pelayanan program pkh masih tidak tepat sasaran dikarenakan dalam menjalankan pelayanan pkh pendataan yang dilakukan oleh pendamping PKH hanya berupa pengumpulan fotokopi KTP maupun Kartu Keluarga yang dilihat dari usia dan status pekerjaan; 2) Sosialisasi program, kesimpulannya adalah sosialisasi jarang dilakukan disebabkan waktu sosialisasi tidak sinkron dan tidak sesuai dengan jam pekerjaan masyarakat sehingga membuat banyak masyarakat tidak ikut sosialisasi; 3) Tujuan program, Kesimpulannya adalah usaha-usaha yang dilakukan oleh pihak petugas yang dibantu oleh pihak desa adalah observasi dan melakukan pendataan. observasi yang dilakukan oleh pihak petugas bertujuan agar pelayanan program PKH bisa tepat sasaran kepada masyarakat dan tujuan utama pendataan adalah untuk bisa menseleksi masyarakat untuk menjadi calon KPM. akan tetapi observasi yang dilakukan oleh pihak petugas hanya dilakukan didaerah dekat jalan raya dan tidak didaerah perdesunan dan pendataan yang dilakukan hanya menggumpulkan fotokopi KTP maupun Kartu Keluarga masyarakat sehingga membuat observasi dan pendataan tidak efektif. 4) Pengawasan Program, Kesimpulannya adalah pengawasan program PKH belum optimal dilaksanakan dikarenakan pengawasan program PKH yang dilakukan didesa Ngarak jarang dilakukan hal ini disebabkan oleh waktu pengawasan program PKH yang ada dikecamatan tidak sinkron dengan waktu pengawasan program yang ada didesa. Adapun saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah Untuk mewujudkan program PKH tepat sasaran perlu adanya pendataan ulang, pendataan ini bukan hanya dilihat dari KTP dan Kartu Keluarga maupun status pekerjaannya akan tetapi pendataan untuk menseleksi komponen PKH harus dilihat dari kondisi kehidupan masyarakat dan data pendapatan masyarakat dan komponen masyarakat yang disesuaikan dengan undang-undang No 1 Tahun 2018 tentang program keluarga harapan (pkh).

**Kata Kunci:** Ketepatan Sasaran Program, Pelayanan, Program Keluarga Harapan (PKH)

**THE SERVICE OF PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) IN OVERCOMING  
POVERTY IN NGARAK VILLAGE MANDOR DISTRICT LANDAK REGENCY**

By:

**PRABOWO** <sup>1\*</sup>

ID E1012171056

Martoyo<sup>2\*</sup>, Dhidik Apriyanto<sup>2\*</sup>

\*Email: [prabowo@student.untan.ac.id](mailto:prabowo@student.untan.ac.id)

1. Student of Public Administration Study Program of Social and Political Science Faculty of Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Lecturer of Public Administration Study Program of Social and Political Science Faculty of Universitas Tanjungpura Pontianak.

**ABSTRACT**

*This study aimed to discover the effectiveness of the service of Program Keluarga Harapan (PKH) in overcoming poverty in Ngarak Village. This study used a qualitative research method with a descriptive research design. This stud also used Budiani's public sector service effectiveness theory (op. cit. Rafa'I 2016: 252) which consisted of program targets accuracy, program socialization, program objectives, and program supervision. The results showed that the program targets accuracy in the effectiveness of the PKH program services was still not on target because the data collection done by PKH assistants was only in the form of collecting photocopies of ID cards and Family Cards which were seen from age and employment status in doing PKH services. The socialization was rarely done because the time of socialization was not in sync and did not match the working hours of the community so many people did not participate in the socialization. The attempts made by the officers who were assisted by the village were observing and collecting data. The observations made by the officers were aimed at making the PKH program services right on target to the community and the main purpose of data collection was to be able to select people to become KPM candidates. However, the observations made by the officers were only done in areas near the highway and not in rural areas and the data collection carried out only collected photocopies of ID cards and community family cards, thus making observations and data collection ineffective. Lastly, the results also showed that the supervision of the PKH program had not been optimally implemented because the supervision of the PKH program done in the Ngarak village was rarely carried out. This was due to the fact that the monitoring time of the PKH program in the district was not in sync with the time of supervision of the existing program in the village. The researcher suggests actualizing the PKH program on target, it is necessary to re-collect data which this data collection is not only seen from the ID card and family card as well as work status, but data collection to select the PKH component must be seen from the living conditions of the community and data on community income and community components that are adjusted to the Law Number 1 of 2018 on the Program Keluarga Harapan (PKH).*

**Keywords:** Program Targets Accuracy, Service, Program Keluarga Harapan (PKH).

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki penduduk terbesar ke empat di dunia, yang memiliki jumlah penduduk sekitar 260 juta jiwa. Indonesia saat ini terdiri dari 17.508 pulau, sekitar 6.000 diantaranya dihuni, terbagi menjadi 34 provinsi, lima di antaranya memiliki status yang berbeda. Provinsi dibagi menjadi 403 kabupaten dan 98 kota. Ada sekitar 300 kelompok yang berbeda etnis pribumi di Indonesia, dan 742 bahasa dan dialek yang berbeda. Rendahnya kualitas hidup penduduk miskin berakibat pada rendahnya tingkat pendidikan dan kesehatan sehingga dapat mempengaruhi produktivitas. Dengan kondisi seperti ini menyebabkan dapat meningkatkannya beban ketergantungan bagi masyarakat. Penduduk yang masih berada di bawah garis kemiskinan mencakup mereka yang berpendapatan rendah, tidak berpendapatan tetap atau tidak berpendapatan sama sekali. Dengan demikian maka pengentasan dan penanggulangan kemiskinan yang diupayakan berbagai pihak diharapkan dapat mengangkat taraf hidup masyarakat miskin.

Populasi penduduk sebesar ini membuat Indonesia memiliki banyak sekali persoalan-persoalan rumit yang terjadi di

masyarakat seperti kemacetan, kemiskinan, dan lain-lain. Masalah seperti ini sering terjadi di 2 sebuah negara yang memiliki jumlah penduduk yang besar. Pemerintah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi berhak untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang mengamanatkan bahwa negara berkewajiban untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan memajukan kesejahteraan sosial dalam rangka mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Undang-Undang yang dibuat oleh pemerintah sudah sangat baik dan memang yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia, namun pada kenyataannya yang terjadi dilapangan saat ini belum sesuai dengan apa yang tercantum dalam Undang-Undang. Banyak sekali penduduk Indonesia saat ini yang masih hidup dalam keadaan miskin dan bahkan sangat miskin, yang membuat mereka tidak mampu dalam memenuhi kebutuhan mereka sehari-harinya. Kemiskinan itu merupakan sebuah konsep yang amat relatif sehingga amat sulit didefinisikan. Itulah sebabnya kebanyakan dari mereka tidak berani menuliskan definisi kemiskinan itu secara eksplisit.

Kemiskinan dapat didefinisikan sebagai suatu standar tingkat hidup yang rendah, yaitu adanya suatu tingkat kekurangan materi pada sejumlah atau segolongan orang dibandingkan dengan standar kehidupan umum yang berlaku dalam masyarakat bersangkutan. Para ahli ilmu sosial sependapat bahwa penyebab utama kemiskinan adalah sistem ekonomi yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan. Namun, banyak ahli yang juga percaya bahwa kemiskinan bukanlah suatu gejala yang terwujud semata-mata hanya karena sistem ekonomi. Kemiskinan merupakan perwujudan dari hasil interaksi yang melibatkan hampir semua aspek yang dimiliki manusia dalam kehidupannya.

Dalam menyikapi kemiskinan yang melanda Indonesia, pemerintah dalam menyikapi kemiskinan dan memutus rantai kemiskinan ke masyarakat memperlakukan program-program seperti salah satunya adalah Program Keluarga Harapan (PKH) dengan tujuan untuk bisa memutuskan rantai kemiskinan yang ada. Sementara secara khusus, tujuan PKH adalah: (1) Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan bagi peserta; (2) meningkatkan taraf pendidikan peserta; (3) meningkatkan status kesehatan dan gizi ibu hamil (bumil), ibu nifas. Balit, dan anak prasekolah anggota Keluarga Sangat Miskin (KSM); (4) meningkatkan

kondisi sosial ekonomi para peserta. Desa ngarak adalah salah satu wilayah desa yang terletak di kecamatan mandor, kabupaten landak. Desa ini memiliki populasi masyarakat dengan jumlah 2.388 jiwa dan dengan jumlah 755 kepala keluarga (per KK).

Desa ngarak merupakan salah satu desa yang mendapatkan bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) yang sudah dijalankan sejak tahun 2015. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kepala desa tersebut menyebutkan bahwa seharusnya yang mendapat bantuan program keluarga harapan (pkh) sebanyak 400 orang per kepala keluarga (per KK). Akan tetapi yang mendapat bantuan PKH di desa ngarak tahun 2020 sebanyak 155 orang per kepala keluarga (Per KK).

**Tabel 1.1**  
**Daftar Jumlah Masyarakat Yang Mendapat Bantuan PKH**

No	Tahun	Jumlah
1	2017	115
2	2018	126
3	2019	140
4	2020	155

Sumber : Kantor Desa Ngarak 2020

Ada pun dari jumlah tersebut ada peningkatan dari tahun 2017 ke tahun 2020, sehingga dapat di artikan yang

mendapat bantuan ini sebanyak 155 perkepala keluarga (Per KK) dari jumlah 755 perkepala keluarga (Per KK). Sehingga dari jumlah masyarakat yang seharusnya mendapatkan bantuan PKH sebanyak 400 orang perkepala keluarga (per KK) dan yang mendapatkan bantuan PKH sebanyak 155 orang perkepala keluarga (per KK) dapat disimpulkan bahwa yang tidak mendapatkan bantuan ini sebanyak 245 orang perkepala keluarga (per KK) atau dengan presentase 55%.

Program keluarga harapan atau pkh ini yang dijalankan oleh kemensos memiliki karakteristik penerima atau syarat penerima bantuan pkh kepada masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Kriteria komponen kesehatan
  - Ibu hamil.
  - Anak usia 0 sampai dengan 6 tahun.
2. Kriteria komponen pendidikan
  - Anak Sekolah Dasar (SD), Madrasah Ibtidaiyah (MI), atau sederajat.
  - Anak Sekolah Menengah Pertama (SMP), Madrasah Tsanawiyah (Mts), atau sederajat.
  - Anak Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah, atau sederajat.
  - Anak usia 6-21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 tahun.
3. Kriteria komponen kesejahteraan sosial
  - Lanjut usia mulai 60 tahun ke atas.
  - Penyandang disabilitas diutamakan penyandang disabilitas berat.

Akan tetapi masyarakat yang mendapat bantuan PKH Didesa Ngarak, Kecamatan Mandor, Kabupaten Landak ini masih ada yang tidak sesuai dengan kriteria yang diatas hal ini dikarenakan dapat dilihat dari observasi bahwa masyarakat yang mendapat bantuan PKH ini dikategorikan masyarakat yang mampu akan tetapi masyarakat yang tidak mampu atau masyarakat ekonomi rendah tidak mendapatkan. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Daftar Jumlah Masyarakat yang Tidak Memenuhi Komponen KPM PKH Desa Ngarak 2020**

No	Tahun	Jumlah
1	2017	25
2	2018	38
3	2019	45
4	2020	70

Sumber: Kantor Desa Ngarak Kecamatan Mandor Kabupaten Landak 2020

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa ada peningkatan masyarakat yang menjadi KPM PKH padahal tidak sesuai kriteria diatas. Dari masyarakat yang mendapat bantuan PKH yang berjumlah sebanyak 155 orang ada sebanyak 70 orang yang mendapat bantuan PKH yang tidak sesuai dengan kriteria diatas atau masyarakat dari keluarga yang dianggap mampu dan dapat

dipersentasekan sebanyak 45% masyarakat yang tidak memenuhi komponen-komponen penerima bantuan PKH mendapat bantuan PKH. Hal ini dapat dilihat dari pendapatan masyarakat yang jauh lebih baik keadaanya.

Hal ini dikarenakan landasan kinerja pegawai dilapangan sangat minim mengingat pentingnya transparansi dalam menjalankan tugas dalam melakukan pendataan masyarakat yang layak menerima bantuan PKH dan juga landasan kinerja aparat PKH sudah ada tercantum dalam undang-undang permensos No 1 Tahun 2018 tentang bagaimana seharusnya kinerja pegawai PKH dalam menjalankan tugasnya. Dan bukan hanya itu saja setidaknya ada kurangnya dua faktor yaitu faktor sosialisasi dan faktor pengawasan oleh pihak penyelenggara dapat menyebabkan kesenjangan sosial yang ada dilapangan.

Sosialisasi adalah salah satu usaha yang memasukan bentuk standar nilai-nilai dalam melaksanakan suatu program yang sedang dijalani didalam masyarakat. Dalam melakukan suatu program pelayanan seperti PKH tentunya ada sosialisasi yang harus mendukung, sosialisasi ini bertujuan untuk agar bantuan PKH ini sampai ketempat yang membutuhkan dan tidak disalah gunakan.

**Tabel 1.3**  
**Sosialisasi Program Keluarga Harapan Di Desa Ngarak**

Tahun	Jumlah Sosialisasi PKH
2017	1
2018	1
2019	1
2020	1

Sumber: Kantor Desa Ngarak 2020

Sosialisasi yang dilakukan oleh aparat sangat minim mengingat bahwa pentingnya sosialisasi yang bertujuan agar bantuan PKH ini harus tepat sasaran. Dari data yang diatas telah tunjukan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh aparat penyelenggara hanya satu kali dalam setahun. Bawasanya sosialisasi penting sebelum melakukan pelayanan pkh ini agar bisa lebih efektif kepada masyarakat yang menerima bantuan pkh agar bantuan tersebut dapat digunakan sesuai dengan keperluan yang ada.

Program keluarga harapan atau PKH ini tentunya sudah ada pada tahun 2007, akan tetapi di desa ngarak, kecamatan mandor, kabupaten landak baru ada pada tahun 2015. Dalam UU Permensos No. 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan (PKH) adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga dan atau seseorang miskin dan rentan, yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, diolah oleh pusat

data dan informasi kesejahteraan sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH. Sasaran penerima bantuan PKH adalah keluarga miskin (yaitu orang tua-ayah, ibu-dan anak) adalah satu orang tua memiliki tanggung jawab terhadap pendidikan, kesehatan, kesejahteraan dan masa depan anak. Karena itu keluarga adalah unit yang sangat relevan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam upaya memutus rantai kemiskinan antar generasi.

Dalam menjalankan pelayanan yang efektif tentunya ada pengawasan. Pengawasan ini bertujuan agar melihat fenomena apa yang terjadi dilapangan dan cara penyelesaiannya. Adapun pengawasan yang dilakukan didesa ngarak berdasarkan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Pengawasan Pelayanan PKH Di Desa Ngarak**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengawasan Pelayanan PKH</b>
<b>2017</b>	<b>2</b>
<b>2018</b>	<b>1</b>
<b>2019</b>	<b>1</b>
<b>2020</b>	<b>2</b>

Sumber: Kantor Desa Ngarak Tahun 2020

Dari tabel 1.4 diatas pengawasan yang dilakukan oleh pihak aparat penyelenggara pkh sangat minim karena banyak ketergantungan dari koordinasi dari pihak desa. Sehingga pengawasan yang dilakukan oleh aparat penyelenggara hanya dua kali dalam setahun. Sedangkan tujuan dari pengawasan ini adalah untuk melihat apakah ada kesalahan atau kesenjangan yang terjadi dilapangan terkait masalah pelayanan program keluarga harapan (pkh).

Hal ini menyebabkan tentunya kepuasan masyarakat terhadap bantuan PKH sangat minim dikarenakan yang menerima bantuan PKH atau masyarakat yang sesuai dengan kriteria penerima PKH tidak mendapatkan dikarenakan kesenjangan yang dilakukan oleh aparat yang ada dilapangan dalam melakukan pendataan penerima PKH yang tidak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh Undang-undang

Permensos No 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan.

## 2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, diperoleh beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi antara lain:

- a. Masih banyak masyarakat yang kurang mampu tidak mendapat Pkh dengan persentase 55%,
- b. Masih ada masyarakat yang tidak memenuhi komponen kriteria penerima manfaat PKH sebanyak 45%,
- c. Sosialisasi yang dilakukan oleh aparat hanya satu kali dalam setahun,
- d. Pengawasan yang dilakukan oleh pihak aparat penyelenggara pkh hanya dua kali dalam setahun.

## 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, dapat diperoleh fokus penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan PKH dalam penanggulangan kemiskinan di Desa Ngarak, Kecamatan Mandor, Kabupaten Landak.

## 4. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil dari identifikasi masalah dan fokus penelitian dapat diperoleh rumusan masalah yaitu: Bagaimanakah efektivitas pelayanan program keluarga harapan (pkh) dalam

penanggulangan kemiskinan di Desa Ngarak ?

## 5. Tujuan Penulisan

Ada pun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan program keluarga harapan (pkh) dalam penanggulangan kemiskinan di desa ngarak.

## 6. Manfaat Penulisan

### 1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu Pengetahuan Administrasi Publik khususnya Manajemen pelayanan publik

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Penulisan laporan ini merupakan sarana penerapan ilmu yang di dapat penulis dengan masalah yang ada dilapangan, sehingga menambah pengetahuan dan pengalaman penulis untuk menghadapi masalah diluar bangku kuliah.

#### b. Bagi Masyarakat

Diharapkan laporan ini dapat memberikan masukan kepada masyarakat sekitar betapa pentingnya melihat efektifitas pelayanan program keluarga harapan atau pkh.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Definisi Konsep

#### a. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Efendi (dalam Rafa'i 2020:10) pelayanan publik adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Menurut Kurniawan (dalam Rafa'i 2020:11) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan Publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan Publik Menurut Sinambela (dalam Wijaya 2018: 11) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap

sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### 2. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Menurut Suriadi (dalam Rafa'i 2016:95) Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas sebaik buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh terhadap kepercayaan publik kepada pemerintah.

Manajemen pelayanan publik adalah manajemen suatu proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani. Menurut Efendi (dalam Purwanto 2016:19) Manajemen pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai

pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Menurut Ratminto (dalam Mahmudi 2017:39) Manajemen pelayanan dapat di artikan Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan suatu rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan. Manajemen pelayanan publik merupakan tugas pemerintah, yang harus dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Undang-undang atau kebijakan dimaksud mengatur tentang kewajiban dan hak antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan publik sebagai pihak yang berhak untuk menerima pelayanan.

Menurut Lovelock (dalam Waluyo 2007:12) manajemen pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen

dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Manajemen Pelayanan Publik itu sendiri adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Menurut Sreet (dalam Wijaya.2018:102) Manajemen Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dengan demikian, manajemen pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh

penyelenggara negara. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah 10 dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih 2010:2) mendefinisikan Manajemen Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia yang menggunakan peralatan. Manajemen Pelayanan Publik adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan dan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

### 3. Efektivitas

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Menurut Hidayat (dalam Wijaya 2018:82) yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran

yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan. Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya.

Menurut Handoko (dalam Wijaya 2018;111) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja. Richard (dalam Handoko 2007:75)

mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu : 1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai; 2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi; 3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi.

Orientasi dalam penelitian tentang efektivitas sebagian besar dan sedikit banyaknya pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Tenenbaum (dalam Heryanti 2007:45) berpendapat bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan. Barnard (dalam Mahmudi 2003:71), mendefinisikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Katz dan Kahn (dalam Evi 2017:65) berpendapat bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi

dengan segala cara. Berkaitan dengan konsep efektivitas.

Dengan melihat konsep tentang manajemen pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, bahwa manajemen pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Maka, dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan aparat adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi. Untuk mengukur efektivitas pelayanan maka kita dapat melihatnya dari optimasi tujuan, perspektif sistematika dan perilaku pegawai dalam organisasi.

#### **4. Efektivitas Pelayanan Publik**

Efektivitas pelayanan sektor publik adalah pemberian pelayanan yang tepat sasaran oleh agen-agen pemerintah melalui pegawainya (dalam Riyadi 2005:78). Inti dari reformasi birokrasi pelayanan publik merupakan sebuah upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam rangka menghasilkan mutu layanan yang baik. Menurut Tampubolon (dalam Rafa'I 2016:200) efektivitas pelayanan

publik adalah suatu pelaksanaan pelayanan yang tepat (*dothe right things*) ialah bagaimana pelayanan itu tepat sasaran, sehingga sasaran yang diinginkan dapat tercapai. Efektivitas pelayanan publik mengacu kepada seluruh siklus seperti input, output, dan proses yang mengacu kepada hasil guna dan menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai dan mencapai berbagai macam targetnya. Menurut Sedarmayanti (dalam Rafa'I 2016:250) efektivitas pelayanan publik adalah suatu ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama.

Menurut Budiani (dalam Rafa'I 2016: 252) efektivitas pelayanan sektor publik dapat dilihat dari 4 dimensi yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pengawasan.

#### 1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah sejauh mana pelayanan program tepat dengan sasaran nya yang sudah ditentukan sebelumnya. Ketepatan sasaran program merupakan suatu pendekatan terhadap peserta dalam melakukan sebuah pelayanan agar pelayanan tersebut tidak melenceng dari program yang telah di tetapkan

ketepatan sasaran program harus dilihat dari beberapa subjek yang ada dilapangan.

#### 2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah kemampuan dalam melaksanakan sebuah program dalam melakukan sebuah sosialisasi program pelayanan kepada masyarakat sehingga informasi pelaksanaan pelayanan sebuah program dapat tersampaikan kepada masyarakat umumnya dan sasaran program pelayanan pada umumnya. Dan sosialisasi program harus sesuai dengan aturan-aturan program yang berlaku.

#### 3. Tujuan Program

Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian pelayanan program yang telah dilaksanakan atau di jalankan kepada masyarakat sehingga dapat menjadi acuan dalam melakukan sasaran pelayanan kepada masyarakat. Tujuan program harus sesuai dengan tujuan yang telah dibuat sesuai aturan-aturan yang berlaku dalam menjalankannya.

#### 4. Pengawasan Program

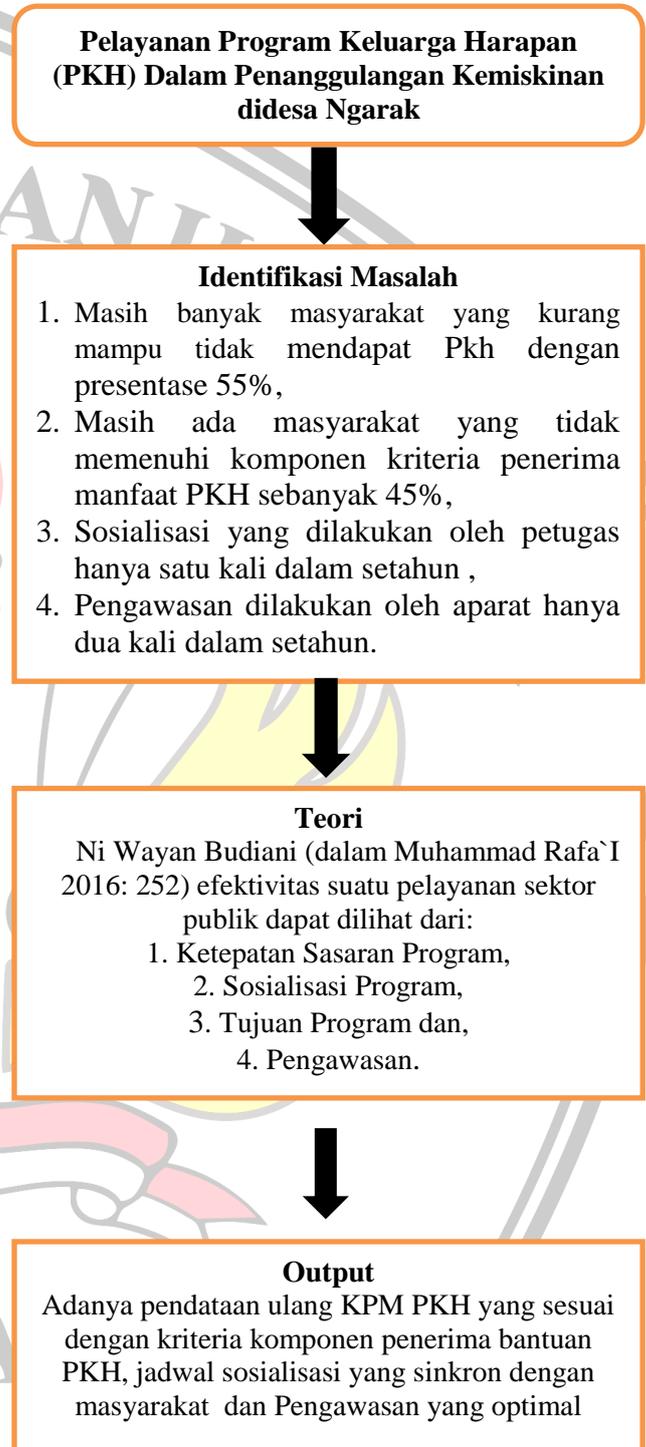
Pengawasan adalah sengenap kegiatan untuk melihat dan mengevaluasi sebuah pelayanan dan menjamin bahwa tugas atau pekerjaan yang telah dilaksanakan sesuai dengan

program yang telah ditetapkan dan tepat sasaran kepada masyarakat. Pengawasan program harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

### 5. Alur Pikir Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan, fokus penelitian, rumusan masalah serta tujuan penelitian mengenai permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang masalah dapat dibangun suatu alur pikir penelitian ini. Dengan alur pikir penelitian maka penulisan proposal ini akan lebih terarah dan jelas. Dalam upaya mengatasi permasalahan kemiskinan pemerintah telah memberikan program sosial salah satunya Program Keluarga Harapan (PKH)

**Tabel 2.6**  
**Bagan Alur Pikir Penelitian**



Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2021

## D. PEMBAHASAN

### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Boghdan (Moleong, 2002:3) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis lisan maupun tulisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Nawawi (200:63) penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek dan obyek peneliti pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta tampak sebagaimana mestinya.

Subjek dalam penelitian ini ditetapkan pada:

1. Koordinator PKH Kabupaten Landak;
2. Kepala Desa Ngarak;
3. Pandamping PKH Di Desa Ngarak;
4. Masyarakat yang mendapat manfaat PKH.

Objek dalam penelitian ini adalah mengenai efektivitas pelayanan program keluarga harapan dalam penanggulangan kemiskinan didesa ngarak.

### 1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah suatu pelayanan program yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat tepat kepada tangan yang membutuhkan. dalam analisis ketepatan sasaran program terdapat indikator yang diujikan yaitu ditunjukan kepada keluarga penerima manfaat (kpm). Pada program keluarga harapan ini penerima manfaat program keluarga harapan yang telah terdaftar ditandai dengan adanya kartu KPM. Hal ini didasari untuk keluarga yang tidak mampu.

Agar pelayanan program PKH bisa berjalan dengan tepat sasaran kepada masyarakat petugas melakukan pendataan. Pendataan adalah proses dimana pencatatan keterangan yang benar dan nyata tentang sesuatu baik manusia, benda maupun lingkungan tertentu. Pendataan ini bertujuan untuk bisa menseleksi calon KPM (Keluarga Penerima Manfaat).

Mekanisme komponen dalam penyeleksian calon KPM (Keluarga Penerima Manfaat) terdapat pada Undang-undang PKH No 1 Tahun 2018 yang menyebutkan bahwa masyarakat calon KPM harus memenuhi komponen yang ada, komponen-komponen itu sendiri terdiri dari komponen pendidikan,

komponen kesehatan dan komponen keajahteraan sosial.

Komponen pendidikan terdiri dari anak umur 6-21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar, sedangkan komponen kesehatan terdiri dari ibu hamil, dan anak berusia dini. Sedangkan komponen keajahteraan sosial terdiri dari lansia dan masyarakat yang memiliki distabilitas yang menjadi calon KPM.

## 2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah proses mengkomunikasikan program-program pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat mengerti, memahami dan mengetahui apa saja program-program pemerintah tersebut. Sama halnya dengan sosialisasi program PKH yang ada di Kabupaten Landak, sosialisasi PKH di Kabupaten Landak dilaksanakan oleh Koordinator PKH yang ada di Kabupaten Landak. Sosialisasi PKH ini bertujuan untuk agar masyarakat bisa mengetahui seperti apa tujuan dan makna dari PKH ini.

Sosialisasi PKH yang ada di Desa Ngarak menggunakan cara tatap muka langsung kepada masyarakat sehingga masyarakat dalam sosialisasi paham apa yang disampaikan.

Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan informasi dan pemahaman

kepada masyarakat terkait dengan bantuan PKH yang dimana agar masyarakat tidak salahgunakan dalam menggunakan bantuan dan melaksanakan kewajiban-kewajiban yang sudah ada di peraturan yang berlaku.

SOP yang dimaksud adalah aturan-aturan yang berlaku dimana dalam sosialisasi PKH pendamping PKH mendapatkan tugas sebagai moderator dalam sosialisasi yang di bantu oleh pihak dari kecamatan dan kabupaten dan dalam SOP tersebut menyatakan bahwa sosialisasi PKH dilakukan setiap satu bulan dua kali dalam sosialisasi. Sedangkan untuk menunjang agar sosialisasi PKH sukses dilaksanakan pihak petugas PKH menggunakan media dalam sosialisasi agar berjalan dengan lancar adalah balai desa atau rumah warga yang menjadi kpm. media adalah tempat atau wadah dimana sosialisasi itu terjadi.

Sosialisasi program PKH yang dilakukan oleh pihak petugas PKH adalah sosialisasi secara langsung kepada masyarakat akan tetapi sosialisasi yang dilakukan oleh pihak petugas sudah jarang dilakukan karena waktu sosialisasi yang dilakukan oleh petugas PKH bentrok dengan jam pekerjaan masyarakat sehingga membuat sosialisasi jarang dilakukan. Waktu yang dimaksud adalah jam sosialisasi dimana sosialisasi

dilakukan tidak memungkinkan untuk dihadiri peserta KPM dalam sosialisasi sehingga membuat sosialisasi jarang dilakukan dan perlu adanya evaluasi terkait dengan waktu sosialisasi agar bisa sinkron dengan waktu pekerjaan masyarakat.

### 3. Tujuan Program

Tujuan program adalah untuk membantu pencapaian visi dan misi suatu pelayanan yang ada. Dalam program PKH visi dan misi PKH yang sesuai dengan Permensos No 1 Tahun 2018 tentang PKH adalah visi PKH upaya untuk peningkatan kualitas kesejahteraan sosial perorangan, keluarga, kelompok maupun komunitas masyarakat yang mempunyai harkat dan martabat sehingga mampu mengambil peran dan menjalankan fungsinya dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan misinya meningkatkan kemampuan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dasar, memberdayakan potensi penyandang masalah kesejahteraan masyarakat, memberdayakan potensi penyandang masalah, menumbuh kembangkan harga diri/percaya diri masyarakat khususnya keluarga harapan, mewujudkan tertib administrasi kependudukan, meningkatkan pentingnya akan pendidikan dan kesehatan, mengurangi angka kematian bayi dan ibu melahirkan dan meningkatkan mutu sekolah.

Agar tujuan PKH tercapai petugas PKH yang ada didesa ngarak melakukan usaha-usaha agar tercapainya tujuan program tersebut. Usaha-usaha yang dilakukan oleh pihak petugas yang dibantu oleh pihak desa adalah observasi dan melakukan pendataan.observasi yang dilakukan oleh pihak petugas bertujuan agar pelayanan program PKH bisa tepat sasaran kepada masyarakat dan tujuan utama pendataan adalah untuk bisa menseleksi masyarakat untuk menjadi calon KPM. akan tetapi observasi yang dilakukan oleh pihak petugas hanya dilakukan didaerah dekat jalan raya dan tidak didaerah perdusunan dan pendataan yang dilakukan hanya mengumpulkan fotokopi KTP maupun Kartu Keluarga masyarakat sehingga membuat observasi dan pendataan tidak efektif.

### 4. Pengawasan Program

Pengawasan program adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan suatu standar program atau tujuan program pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik atau *feed back* informasi, untuk melihat dan mengkaji suatu program jika ada yang menyimpang dalam tujuan suatu program yang telah ditetapkan. Pengawasan program merupakan upaya yang dilakukan untuk memantau sejauh mana suatu program telah berjalan. Pengawasan Program PKH

bertujuan untuk memastikan kelancaran program. Pengawasan Program PKH dilakukan oleh instansi yang telah diberi wewenang oleh pemerintah. Di Kabupaten Landak yang menjadi instansi dalam melakukan pengawasan program adalah Dinas Sosial Kabupaten Landak.

Pengawasan program PKH dilakukan oleh pihak petugas PKH dengan pengawasan secara langsung kepada masyarakat. Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan oleh pihak petugas PKH yang berkoordinasi dengan Polres untuk pemeriksaan ditempat terhadap masyarakat yang menjadi KPM. Pengawasan langsung ini bertujuan agar pelayanan PKH tepat sasaran kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai komponen-komponen yang ada.

Pengawasan program PKH yang dilakukan di Desa Ngarak jarang dilakukan karena waktu pengawasan program PKH bentrok dengan waktu pengawasan program PKH yang ada di kecamatan sehingga membuat pengawasan minim dilakukan.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya dan sesuai hasil temuan diobjek penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Program Keluarga Harapan

Dalam Penanggulangan Kemiskinan di Desa Ngarak Kecamatan Mandor Kabupaten Landak dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program dalam efektivitas pelayanan program pkh masih tidak tepat sasaran dikarenakan dalam menjalankan pelayanan pkh pendataan yang dilakukan oleh pendamping PKH hanya berupa pengumpulan fotokopi KTP maupun Kartu Keluarga yang dilihat dari usia dan status pekerjaan akan tetapi pendamping PKH tidak melihat kondisi ekonomi masyarakat dan data penghasilan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang kurang mampu tidak mendapatkan bantuan tersebut sehingga perlu adanya evaluasi terkait pendataan yang dilakukan.
2. Sosialisasi program PKH jarang dilakukan disebabkan waktu sosialisasi tidak sinkron dan tidak sesuai dengan jam pekerjaan masyarakat sehingga membuat banyak masyarakat tidak ikut sosialisasi sedangkan penyampaian informasi kepada masyarakat dalam sosialisasi PKH terkait komitmen dan sanksi KPM agar taat akan peraturan sudah baik dalam segi mekanisme.
3. Tujuan program PKH dalam efektivitas pelayanan PKH untuk sesuai dengan

tujuan program dilakukan adanya usaha-usaha agar tercapainya tujuan program. Usaha-usaha yang dilakukan oleh pihak petugas yang dibantu oleh pihak desa adalah observasi dan melakukan pendataan. observasi yang dilakukan oleh pihak petugas bertujuan agar pelayanan program PKH bisa tepat sasaran kepada masyarakat dan tujuan utama pendataan adalah untuk bisa menseleksi masyarakat untuk menjadi calon KPM. akan tetapi observasi yang dilakukan oleh pihak petugas hanya dilakukan didaerah dekat jalan raya dan tidak didaerah perdesunan dan pendataan yang dilakukan hanya mengumpulkan fotokopi KTP maupun Kartu Keluarga masyarakat sehingga membuat observasi dan pendataan tidak efektif.

4. Pengawasan program PKH belum optimal dilaksanakan dikarenakan pengawasan program PKH yang dilakukan didesa Ngarak jarang dilakukan hal ini disebabkan oleh waktu pengawasan program PKH yang ada dikecamatan tidak sinkron dengan waktu pengawasan program yang ada didesa sehingga membuat pengawasan program yang ada didesa ngarak jarang dilakukan dan membuat pengawasan program PKH minim dilakukan.

## 2. Saran

1. Untuk mewujudkan program PKH tepat sasaran perlu adanya pendataan ulang, pendataan ini bukan hanya dilihat dari KTP dan Kartu Keluarga maupun status pekerjaannya akan tetapi pendataan untuk menseleksi komponen PKH harus dilihat dari kondisi kehidupan masyarakat dan data pendapatan masyarakat dan komponen masyarakat yang disesuaikan dengan undang-undang No 1 Tahun 2018 tentang program keluarga harapan (pkh).
2. Jadwal sosialisasi harus sinkron dengan waktu pekerjaan masyarakat sehingga masyarakat bisa ikut dalam sosialisasi program PKH dan sosialisasi sesuai dengan SOP yang berlaku dan didalam sosialisasi yang dilakukan petugas PKH harus dilakukan dengan musyawarah danmufakat kepada masyarakat.
3. Observasi harus dilakukan didaerah masuk perdesunan atau kampung bukan hanya di daerah dekat dengan jalan raya dan perlu adanya pendataan ulang, pendataan ini bukan hanya dilihat dari KTP dan Kartu Keluarga maupun status pekerjaannya akan tetapi pendataan untuk menseleksi komponen PKH harus dilihat dari kondisi kehidupan

masyarakat dan data pendapatan masyarakat dan komponen masyarakat yang disesuaikan dengan undang-undang No 1 Tahun 2018 tentang program keluarga harapan (pkh).

4. Waktu pengawasan yang ada di desa maupun waktu pengawasan yang ada di kecamatan harus disinkronkan dan dijadwalkan terpisah karena dengan waktu yang sudah disinkronkan dan terpisah bisa membuat pengawasan berjalan sesuai peraturan yang berlaku.

## F. REFERENSI

### Buku-buku :

Bugin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.

Hanafi. *Manajemen Pengawasan Sektor Publik*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2003.

Heryati, Ade. 2007. *Pengaruh Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Diserentasi.

Mahmudi. 2007. *Manajemen Pelayanan Sektor Publik*. Yogyakarta: STM YKPM.

Meggy, Evi. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Cv RA De Rozarie.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nashudin. 2016. *Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Mataram: Sanabil.

Purwanto, Edi. 2012. *Menuju Manajemen Publik Kelas Dunia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Rafa'i, Muhammad. 2016. *Manajemen Pelayanan Dan Pengawasan Sektor Publik*. Jakarta: Prenada Media Group.

Riyadi, Soeprapto. 2010. *Efektivitas Pelayanan Sektor Publik*. Tangerang: Umj Press.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfaberta.

Taufiqurokhman. 2018. *Teori dan Pengembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: Umj Press.

Terry, George R. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Cv Bumi Aksara.

Waluyo. 2007. *Manajemen Pelayanan dan Efektivitas Sektor Publik*. Bogor: Cv Diserentasi.

Wijaya, Chandra. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Perananda Publishing.

Peraturan: Permensos NO 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan (PKH).