



Kinerja Dinas Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat

La Manguntara* 

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Halu Oleo-Kendari., Indonesia

*Corresponding Author, Email: lamanguntara1973.kendari@gmail.com

Received: 20 Desember 2025

Reviewed: 25 Januari 2026

Accepted: 30 Maret 2026

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: 1) kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan; dan 2) faktor apa saja yang menghambat kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang sudah terkumpul selanjutnya dilakukan analisis secara kualitatif dengan menggunakan metode analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan dapat dilihat dengan indikator-indikator seperti kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Keempat indikator di atas menunjukkan bahwa kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal. Di samping itu, terdapat juga faktor penghambat kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan yang terdiri dari masalah verifikasi data, koneksi jaringan yang buruk serta lamanya penyaluran dana bantuan. Ketiga faktor tersebut sampai saat ini belum bisa diantisipasi dan masih menjadi penghambat kinerja bagi Dinas Sosial.

Kata kunci: Kinerja, Dinas Sosial, Program Keluarga Harapan, Kabupaten Muna Barat.

The Performance of the Social Service in Implementing the Family Hope Program in Lafinde Village, Barangka District, West Muna Regency

Abstract: This study aims to describe: 1) the performance of the Social Services Agency in implementing the Family Hope Program; and 2) the factors hindering the Social Services Agency's performance in implementing the Family Hope Program in Lafinde Village, Barangka District, West Muna Regency. The research approach used was qualitative. Data collection techniques were conducted through interviews, observation, and documentation. The collected data were then analyzed qualitatively using the data analysis methods proposed by Miles and Huberman, namely: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results indicate that the Social Services Agency's performance in implementing the Family Hope Program can be seen through indicators such as service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The four indicators above indicate that the Social Services Agency's performance in implementing the Family Hope Program has been running well but not yet optimal. In addition, there are also factors hindering the Social Services Agency's performance in implementing the Family Hope Program, including data verification issues, poor network connections, and the long disbursement of aid funds. These three factors have not been anticipated and continue to hamper the Social Services Agency's performance.

Keywords: Performance, Social Services, Family Hope Program, West Muna Regency.

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai salah satu negara yang mempunyai penduduk sangat banyak, tentu diperlukan peningkatan pembangunan untuk menopang kesejahteraan penduduknya dengan senantiasa melakukan pembangunan dalam rangka meningkatkan taraf kehidupan masyarakatnya. Sejalan dengan apa yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945, bahwa salah satu tujuan negara Indonesia ialah mewujudkan kesejahteraan umum. Oleh karena itu, pembangunan nasional dan pembangunan daerah harus ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat. Sebagaimana yang telah diuraikan mengenai pembangunan nasional yang merupakan usaha peningkatan kualitas masyarakat Indonesia secara berkelanjutan dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global. Sesuai dengan Pasal 33 UUD 1945 dimana sebagai dasar untuk

mewujudkan keadilan, kesejahteraan dan kemakmuran rakyat melalui peranan dan keberpihakan negara dalam meningkatkan taraf hidup rakyat (Khasanah & Purwanti, 2023).

Pembangunan nasional pada hakikatnya bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil dan merata. Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dilakukan melalui berbagai program penanggulangan kemiskinan. Kemiskinan merupakan masalah sosial yang hingga saat ini masih menjadi tantangan bagi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kondisi kemiskinan tidak hanya berdampak pada rendahnya pendapatan masyarakat, tetapi juga memengaruhi kualitas pendidikan, kesehatan, dan taraf hidup masyarakat secara umum. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan dan program yang mampu membantu masyarakat miskin agar dapat memenuhi kebutuhan dasarnya (Sari & Tua, 2023).

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Sosial melaksanakan berbagai program perlindungan sosial, salah satunya adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Program Keluarga Harapan merupakan program bantuan sosial bersyarat yang diberikan kepada keluarga miskin dan rentan miskin dengan tujuan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya di bidang pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Program ini diharapkan mampu membantu masyarakat miskin dalam memenuhi kebutuhan dasar serta mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat secara berkelanjutan (Tanjung et al., 2026).

Tujuan pembangunan nasional akan berhasil tercapai apabila pemerintah dan masyarakat saling membantu dalam proses pembangunan maupun dalam bidang-bidang lain termasuk di bidang kesejahteraan sosial. Dalam permasalahan sekarang, yang cukup krusial dalam bidang kesejahteraan sosial berada pada kasus kemiskinan, dimana hampir disetiap daerah angka kemiskinan meningkat dikarenakan faktor ekonomi (Sanjaya & Parmiti, 2022).

Kemiskinan merupakan suatu standar tingkat hidup yang rendah yaitu adanya tingkat kekurangan materi pada sejumlah atau golongan orang dibandingkan dengan standar kehidupan yang umum berlaku dalam masyarakat. Standar kehidupan yang rendah ini secara langsung tampak pengaruhnya terhadap tingkat keadaan kesehatan kehidupan moral, dan rasa harga diri dari mereka yang tergolong sebagai orang miskin (Lutvi & Rohim, 2024). Kemiskinan merupakan kondisi dimana seseorang atau sekelompok orang laki dan perempuan, yang tidak mampu memenuhi hak-hak dasarnya untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan yang bermartabat. Hak-hak dasar manusia tersebut meliputi: terpenuhinya kebutuhan pangan, sandang, kesehatan, pendidikan, pekerjaan, perumahan, air bersih, pertanahan, sumberdaya alam dan lingkungan hidup, rasa aman dari perlakuan atau ancaman tindak kekerasan dan hak untuk berpartisipasi dalam kehidupan sosial politik (Darmin et al., 2023). Kemiskinan merupakan kondisi kehidupan yang serba kekurangan yang dialami seorang atau rumah tangga sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan minimal atau yang layak bagi kehidupannya. Kebutuhan dasar minimal yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan kebutuhan pangan, sandang, rumah dan kebutuhan sosial yang diperlukan oleh penduduk atau rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak (Aritonang & Trimurni, 2024).

Kemiskinan telah menjadi masalah global yang dialami oleh semua negara di dunia. Kemiskinan tidak hanya berada di negara berkembang dan terbelakang tetapi juga dialami oleh negara-negara maju. Masalah kemiskinan menjadi masalah yang rumit sehingga suatu negara tidak dapat memiliki kemampuan untuk menghapus kemiskinan secara sendirian. Lebih lanjut mengenai masalah kemiskinan yang ada di Indonesia merupakan masalah sosial yang senantiasa relevan untuk digaji terus menerus (Azizah & Prathama, 2024).

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2021, persentase penduduk miskin pada Maret 2021 sebesar 10,14 persen, menurun 0,05 poin terhadap September 2020 dan meningkat 0,36 persen poin terhadap Maret 2020. Jumlah penduduk miskin pada Maret 2021 sebesar 27,54 juta orang, menurun 0,01 juta orang terhadap September 2020 dan meningkat 1,12 juta orang terhadap Maret 2020. Garis Kemiskinan pada Maret 2021 tercatat sebesar Rp 472.525,00/kapita/bulan dengan komposisi Garis Kemiskinan Makanan sebesar Rp 349.474,00 (73,96 persen) dan Garis Kemiskinan Bukan Makanan sebesar Rp 123.051,00 (26,04 persen). Pada Maret 2021, secara rata-rata rumah tangga miskin di Indonesia memiliki 4,49 orang anggota rumah tangga. Dengan demikian, garis kemiskinan per rumah tangga miskin secara rata-rata adalah sebesar Rp 2.121.637,00/rumah tangga miskin/bulan (Susanti, 2022).

Masalah kemiskinan harus diatasi dengan sungguh-sungguh untuk menghindari kemungkinan merosotnya mutu generasi (*lost generation*) di masa yang akan datang. Dalam upaya mengurangi kemiskinan juga perlu dilakukan pendekatan kemanusiaan yang menekankan pemenuhan kebutuhan dasar, pendekatan kesejahteraan melalui peningkatan dan pengembangan usaha ekonomi produktif, serta penyediaan jaminan dan perlindungan sosial. Penanganan kemiskinan perlu dilakukan secara komprehensif dan terpadu serta melibatkan semua pihak baik dari pemerintah, dunia usaha, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat,

organisasi kemasyarakatan, maupun masyarakat miskin agar memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi perbaikan kondisi sosial, ekonomi dan budaya, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat miskin.

Berdasarkan pada keputusan Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat selaku ketua Tim Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan No: 31/KEP/MENKO/KESRA/IX/2007 Tentang Tim Pengendalian Program Keluarga Harapan yang merupakan pengembangan sistem perlindungan sosial khususnya dalam hal kesehatan dan pendidikan. PKH dijalankan sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial dan juga Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial. Program ini memberikan bantuan uang tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) dengan catatan mengikuti persyaratan yang diwajibkan.

Dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan, peran Dinas Sosial sangat penting sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan, mengawasi, serta memastikan program berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja Dinas Sosial menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan program, karena berkaitan dengan kualitas pelayanan, ketepatan sasaran penerima bantuan, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta akuntabilitas dalam pengelolaan program. Kinerja yang baik akan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelaksanaan program, sedangkan kinerja yang kurang optimal dapat menghambat tercapainya tujuan program.

Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat merupakan salah satu wilayah yang menerima pelaksanaan Program Keluarga Harapan. Kehadiran program ini diharapkan dapat membantu masyarakat kurang mampu dalam meningkatkan kesejahteraan hidup mereka. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme program, keterlambatan penyaluran bantuan, kurang optimalnya pendataan penerima manfaat, serta adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Keluarga Harapan masih memerlukan perhatian dan evaluasi agar tujuan program dapat tercapai secara maksimal.

Selain itu, keberhasilan pelaksanaan Program Keluarga Harapan tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan aparatur Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penilaian terhadap kinerja Dinas Sosial dalam melaksanakan program tersebut, sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas yang dimiliki dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Diketahui data awal masyarakat penerima bantuan Program Keluarga Harapan di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat pada tahun 2015 adalah 9 (Sembilan) orang. Program ini telah berjalan sesuai yang diharapkan, namun demikian tidak terlepas dari hambatan atau hal-hal lain yang tidak sesuai dengan program ini. Contoh beberapa persoalan yang berkenaan dengan PKH pada tahun 2021 ini, yakni: pertama, mengenai kevalidan data kelayakan peserta PKH. Masyarakat mempersoalkan adanya peserta atau calon peserta PKH yang dinilai bukan RTSM, sementara pada saat yang bersamaan ada masyarakat yang dinilai RTSM tidak terdata atau tidak masuk calon peserta PKH. Artinya pendataan dan penentuan prioritas sasaran dari program ini belum tepat. Kedua, mengenai besaran bantuan yang diterima. Masyarakat penerima program mengeluhkan adanya indikasi pemotongan penyaluran bantuan. Sehingga besaran bantuan yang diterima berbeda dengan besaran bantuan tahap sebelumnya. Ketiga, yaitu adanya masyarakat yang mengeluhkan tentang lamanya penyaluran bantuan PKH.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih dalam tentang Kinerja Dinas Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas program kesejahteraan sosial di masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada fenomena sosial yang terjadi di masyarakat serta berupaya memperoleh informasi secara mendalam melalui interaksi langsung dengan informan penelitian.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat, Koordinator PKH Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat, Pendamping PKH Kecamatan Barangka, serta masyarakat penerima bantuan Program Keluarga Harapan. Pemilihan informan tersebut dilakukan karena dianggap

memiliki pengetahuan dan informasi yang relevan mengenai pelaksanaan Program Keluarga Harapan di lokasi penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan penelitian melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sesuai dengan fokus penelitian. Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui dokumen, arsip, laporan, serta berbagai sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan Program Keluarga Harapan dan permasalahan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada para informan guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan. Dalam proses wawancara, peneliti menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun berdasarkan kebutuhan dan fokus penelitian.

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat. Melalui observasi, peneliti dapat mengetahui secara nyata kondisi di lapangan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan, pendampingan, dan pelaksanaan program kepada masyarakat penerima bantuan.

Selanjutnya, teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data dan dokumen yang tersedia di lokasi penelitian, seperti profil wilayah, data penerima bantuan, laporan kegiatan, serta dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi tersebut digunakan untuk melengkapi dan mendukung data hasil wawancara dan observasi sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat

Program Keluarga Harapan yang selanjutnya disebut PKH merupakan suatu kebijakan pemerintah dalam upaya penanggulangan kemiskinan berbasis keluarga. Keberadaan PKH ditengah-tengah masyarakat miskin ditambah lagi dengan situasi covid-19 seperti saat ini memang sangat membantu dalam meringankan beban tanggungan keluarga miskin dalam memenuhi kebutuhan, seperti terbantunya Keluarga Penerima Manfaat dalam membiayai sekolah anak-anak, terbantu dalam memenuhi kebutuhan gizi untuk bayi maupun balita selain dapat pelayanan dari Posyandu, bantuan dari PKH juga menjadi tambahan sebagai pemenuhan gizi yang baik untuk anak, serta terbantunya penyandang disabilitas berat. Dengan demikian PKH merupakan program yang berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam hal ini peneliti berpedoman pada teori yang dikemukakan oleh [Dwiyanto \(Aritonang & Trimurni, 2024\)](#) tentang pengukuran kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diterima dari media massa dan diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Untuk mengukur kualitas layanan suatu organisasi, hal pertama yang menjadi poin penting yaitu bagaimana pegawai memberikan pelayanan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, agar tercipta layanan sesuai dengan aturan yang ada. Hal ini kemudian ditanggapi oleh salah satu informan (Sekretaris Dinas Sosial) sebagai berikut:

“kalo pemahaman pegawai tentang kerjanya, saya pikir paham karena ini bantuan sosial PKH ini bukan program bantuan yang baru, artinya hal ini sudah dilakukan sejak lama, jadi setiap pegawai disini pasti paham akan tupoksi dan tanggungjawabnya masing-masing” (Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat, 08 November 2021).

Lanjut informan yang sama:

“Dinas Sosial ini merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap bantuan sosial PKH. Dinas Sosial dan bantuan sosial PKH seperti semacam koordinasi. PKH melakukan koordinasi dengan

Dinas Sosial dimana hal-hal yang bersifat teknis lapangan merupakan tugas PKH sedangkan urusan koordinasi dari PKH menjadi tugas Dinas Sosial untuk mengkoordinasikannya ke kementerian selanjutnya ke provinsi. Kemudian dari Kementerian Sosial, Kabupaten juga melakukan koordinasi ke kecamatan sampai ke tingkat desa terkait realisasi. Selanjutnya terkait kualitas layanan itu adalah akhirnya yang menilai juga kan masyarakat. Kami tidak mungkin menilai diri sendiri. Tergantung masyarakat jika tidak ada yang komplain, demo, ribut itukan sebagai parameternya yang artinya aman-aman saja". (Sekretaris Dinas sosial Kabupaten Muna Barat, 08 November 2021).

Berdasarkan hasil penelitian di atas, mengenai kualitas layanan menggambarkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Sosial telah dilakukan dengan baik namun ada beberapa masyarakat yang masih mengeluh dengan bantuannya yang nominalnya berbeda dari tahap sebelumnya sementara anggota keluarga sebagai penerima masih belum berubah hanya nominal bantuannya saja yang berkurang. Selain itu juga masyarakat mengeluhkan sarananya yang belum memadai.

2. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat, responsivitas disini menunjuk kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan suatu organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan visi dan tujuan organisasi publik. Suatu organisasi yang mempunyai responsivitas yang rendah dengan sendirinya akan memiliki kinerja yang jelek pula.

Ketika mengacu pada bantuan sosial PKH maka ditekankan pada partisipasi keluarga penerima manfaat yaitu kewajibannya dalam mengikuti pertemuan-pertemuan dengan pendamping PKH. Pertemuan ini dilakukan dengan memberikan edukasi kepada KPM PKH agar tidak bergantung pada bantuan karena bantuan ini sifatnya sementara. Sebagaimana wawancara dengan pendamping PKH yaitu sebagai berikut:

"Kami mengadakan pertemuan kelompok setiap bulan dengan KPM dan itu merupakan kewajiban. KPM PKH sendiri memiliki hak dan kewajiban. Berbicara tentang hak berarti berupa bantuan berupa uang yang diterima setiap tiga bulan sekali sedangkan kewajiban yaitu harus mengikuti pertemuan kelompok dalam setiap bulan. Ketika tiga kali berturut tidak mengikuti pertemuan kelompok maka pendamping sudah melakukan *warning* dan ketika sudah 4-5 kali tidak mengikuti pertemuan maka KPM tersebut dikeluarkan dari anggota penerima bantuan. Itu yang membedakan PKH dengan bantuan lain, bukan hanya mendapat bantuan tapi juga edukasi. Dalam pertemuan kelompok, pendamping menyampaikan beberapa hal salah satu contohnya yaitu motivasi terhadap penerima manfaat". (Pendamping PKH, 13 November 2021).

Pendapat informan lainnya sebagai berikut:

"Menurut saya responsivitas kinerja Dinas Sosial belum maksimal karena sampai sekarang ini bantuan juga belum keluar, waktu keluar bantuan juga tidak konsisten". (Wa Ode Ndoria selaku KPM PKH, 08 November 2021).

Berdasarkan hasil penelitian penulis maka ditemukan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat telah berupaya dalam merespon keluhan-keluhan dari masyarakat meskipun belum maksimal karena masih terdapat beberapa informan yang mengatakan bahwa tingkat responsivitas kinerja Dinas Sosial masih kurang baik.

3. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah dalam pelaksanaan birokrasi organisasi publik itu sesuai dengan prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi yang baik yang eksplisit dan implisit. Berhubungan dengan kinerja responsibilitas berarti berbicara dengan tanggung jawab pegawai terhadap peran dan tanggung jawabnya.

Dinas Sosial sebagai lembaga yang menaungi bantuan sosial PKH telah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada pegawainya masing-masing. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari setiap pegawai tentunya harus terus diperhatikan dalam mengoptimalkan bantuan sosial PKH ini.

"Kalau tentang responsibilitas atau tanggung jawab kami selaku pegawai ya kami juga mengacu pada juknis, juklak yang diterbitkan oleh Kementerian Sosial. Disamping itu juga, disini juga kan terdapat

bidang- bidang yang menangani itu. Bidang-bidang yang menangani itu kan juga sudah mempunyai tupoksi masing-masing. Jadi kami hanya melakukan sinkronisasi saja terkait tugas-tugas dari kementerian dimana kami sebagai Dinas Sosial sebagai pembantuan dan kemudian setiap kepala bidang bekerja sesuai tupoksi mereka masing-masing” (Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat, 08 November 2021).

Pendapat dari pendamping PKH, yaitu:

“Menurut saya mengenai responsibilitas kinerja Dinas Sosial yaitu selama berjalannya program ini Dinas Sosial selalu mendukung sepenuhnya semua kebutuhan kami selama itu tidak bertentangan dengan aturan, seperti pengadaan pulsa lampu sekret, tinta printer, kursi dan meja, kipas angin dan lain-lain yang mana semua kebutuhan itu menjadi kebutuhan mendasar kami”. (Pendamping PKH, 20 Desember 2021).

Sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa dalam melaksanakan peran dan tanggung jawabnya, pegawai Dinas Sosial sudah cukup baik dalam artian pegawai dalam melaksanakan peran dan tanggung jawabnya sudah sesuai dengan aturan yang ada namun belum maksimal karena masih terdapat keluhan dari beberapa masyarakat.

4. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Salah satu faktor yang bisa mewujudkan hal itu adalah melalui bantuan sosial PKH untuk masyarakat miskin dengan terus menerus melakukan verifikasi data penerima manfaat PKH.

“Data PKH sebenarnya data matang dari pusat yang kemudian diturunkan kepada teman-teman pendamping, setelah itu teman-teman pendamping melakukan verifikasi yaitu verifikasi validasi data di lapangan setelah itu mereka melakukan pemutakhiran setelah pemutakhiran maka lahirlah data-data yang akan dilakukan pembayaran namanya SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana) dari Kementerian Sosial.” (Koordinator Kabupaten PKH, 08 November 2021).

Kemudian pendapat dari informan lain (Sekretaris Dinas Sosial) yaitu sebagai berikut:

“Jadi akuntabilitas kinerja kami setiap tahun kami pertanggungjawabkan dalam bentuk LAKIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah). Jadi LAKIP ini setiap Kepala Bidang itu membuat perjanjian kinerja. Jadi kami setiap saat bekerja yaitu berdasarkan perjanjian kinerja yang sudah dibuat. Karena terkait akuntabilitas kinerja ini, kami diminta tentang pertanggungjawaban. Jadi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara setiap tahun meminta laporan perjanjian kerja yang sering dikenal dengan LAKIP.” (Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat, 08 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan semua informan yang menyatakan bahwa akuntabilitas serta sinkronisasi kebijakan layanan ini dengan visi dan misi Dinas Sosial yaitu sudah dilakukan dengan baik namun belum maksimal.

Fakto-Faktor yang Menghambat Kinerja Dinas Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat

Faktor-faktor yang menghambat kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Lafinde Kecamatan Barangka Kabupaten Muna Barat yaitu dapat dilihat sesuai dengan hasil wawancara yang telah penulis lakukan.

Berdasarkan wawancara dengan informan menyatakan sebagai berikut:

“Faktor penghambat biasanya bermacam-macam. Faktor penghambat itu umumnya terbagi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Untuk faktor internal sendiri disini tidak ada sedangkan untuk faktor eksternal disini yaitu berkaitan dengan masyarakat, pertama masyarakat dalam hal ini yang

mendapat bantuan terkadang bermasalah pada verifikasi data. Itu menjadi masalah selain itu juga terkadang mereka pindah tanpa melaporkan kepindahan mereka baik dari Kepala Desa sendiri yang melaporkan atau mereka sendiri. Kemudian juga misalkan ada anggota keluarga mereka yang meninggal tapi tidak dilaporkan. Sebenarnya hanya itu faktor penghambat dan untuk mengatasinya yaitu dengan melapor terhadap setiap kejadian seperti itu yang ada dalam keluarga”. Selain itu juga jaringan disini yang tidak bagus sehingga menghambat kinerja kami. (Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat, 08 November 2021)

Pendapat dari Koordinator PKH Kabupaten yaitu:

“Menurut saya untuk faktor penghambat kinerja Dinas Sosial sejauh ini belum ada faktor yang menghambat secara struktural hanya saja kurang lancarnya koneksi jaringan disana atau bisa dibilang di Dinas Sosial jaringannya jelek”.

Selain itu, mengenai pendapat dari keluarga penerima manfaat PKH menjelaskan mengenai faktor penghambat kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan PKH adalah sebagai berikut:

“Yang biasa menjadi faktor penghambat kinerja yaitu jaringannya jelek terus dalam menerima bantuan dana PKH yaitu lamanya waktu penyaluran bantuan. Waktu pencairan dana tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. kami biasanya menerima bantuan lewat dari waktu yang ditentukan biasanya lewat beberapa minggu.” (Wa Hanila selaku KPM PKH, 18 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terdapat beberapa masalah yang menghambat kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan PKH seperti verifikasi data, koneksi jaringan yang buruk serta lamanya penyaluran dana bantuan PKH. Verifikasi data menghambat kinerja Dinas Sosial karena banyak masyarakat mengeluhkan masalah contohnya seperti penerimaan dana bantuan yang berbeda dari tahap sebelumnya juga tentang masyarakat yang awalnya mendapat bantuan tiba-tiba pada tahap berikutnya sudah tidak mendapat bantuan lagi. Ini semua karena masalah verifikasi data. Kemudian tentang koneksi jaringan yang buruk, tentu ini juga sangat mempengaruhi kinerja Dinas Sosial karena Dinas Sosial merupakan suatu instansi yang menaungi bantuan-bantuan masyarakat dan tentu sangat membutuhkan jaringan yang bagus, sebagai contoh sinkronisasi data-data masyarakat penerima bantuan sosial PKH dan jika koneksi jaringan buruk tentu akan menghambat kinerja Dinas Sosial. Selanjutnya hambatan kinerja Dinas Sosial terkait lamanya penyaluran dana bantuan PKH dimana ini menjadi masalah yang juga banyak dikeluhkan masyarakat karena waktu penyaluran bantuan yang tidak selalu tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Lafinde, Kecamatan Barangka, Kabupaten Muna Barat, ditinjau dari empat indikator yaitu kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, pada dasarnya telah berjalan dengan baik, namun belum optimal. Dari aspek kualitas layanan, pelaksanaan program masih dinilai kurang maksimal. Sementara itu, dari segi responsivitas dan responsibilitas, kinerja Dinas Sosial sudah tergolong baik meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya. Adapun pada aspek akuntabilitas, pelaksanaan program juga belum menunjukkan hasil yang maksimal. Dengan demikian, secara keseluruhan kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan PKH sudah cukup baik, tetapi masih memerlukan perbaikan dan peningkatan agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat kinerja Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan, yaitu masalah verifikasi data penerima bantuan, koneksi jaringan yang kurang baik, serta lamanya proses penyaluran dana bantuan PKH. Berdasarkan hasil penelitian, ketiga faktor tersebut hingga saat ini masih belum dapat diatasi secara optimal sehingga terus menjadi kendala dalam pelaksanaan program dan memengaruhi efektivitas kinerja Dinas Sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, P. A. R & Trimurni, F. (2024). Akuntabilitas Kinerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dalam Penyediaan Data Peserta Program Keluarga Harapan di Kelurahan Kampung Seraya Kota Batam. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(3), 1399-1410. <https://doi.org/10.54082/jupin.556>
- Azizah, P. N. & Prathama, A. (2024). Peran Dinas Sosial dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Sumberkepuh Kecamatan Tanjungnom Kabupaten Nganjuk. *Journal Publicuho*, 7(2), 695-704. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.410>

- Darmin, L. D. P., Jasir & Ilham. (2023). Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Pemerintah Kelurahan Bukit Wolio Indah Kecamatan Wolio Kota Baubau. *ETNOREFLIKA: Jurnal Sosial dan Budaya*, 12(1), 119-129 <https://doi.org/10.33772/etnoreflika.v12i1.1939>
- Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial Republik Indonesia Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2019.
- Khasanah, U., & Purwanti, E. Y. (2023). Pengaruh Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Pengeluaran Pendidikan dan Konsumsi Keluarga Penerima Manfaat PKH di Kecamatan Ampelgading Kabupaten Pematang. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 6(1), 78-99. <https://doi.org/10.14710/jdep.6.1.78-99>
- Keputusan Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2017. Tentang Kebijakan Pelaksanaan Program Keluarga harapan (PKH): Jakarta: Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial.
- Lutvi, M. & Rohim. (2024). Peran Dinas Sosial dalam Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Keluarga Harapan Untuk Mengurangi Kemiskinan di Desa Sanenrejo Kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah*, 6(2), 226-235. <https://doi.org/10.36355/jppd.v6i2.160>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2010 Tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Program Keluarga Harapan.
- Sanjaya, D. B. & Parmiti, L. S. (2022). Efektifitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Kabupaten Buleleng. *SARASWATI: Jurnal Kelibatan Kabupaten Buleleng*, 1(1), <https://ejurnal.bulelengkab.go.id/index.php/saraswati/article/view/24>
- Sari, N. F. & Tua, H. (2023). Kinerja Dinas Sosial dalam Meningkatkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKn) Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Fakir Miskin). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 533-540. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8318930>
- Susanti, A. P. (2014). Kinerja Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Berdasarkan Perspektif Balance Scorecard (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Bintan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(2), 1-16. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1414>
- Tanjung, J. A., Puja, R., & Erlianti, D. (2026). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Indonesia: Studi Literatur. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 7(1), 1-12. <https://doi.org/10.47134/villages.v7i1.420>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.