

KUALITAS PELAYANAN PADA BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA HARAPAN (STUDI PADA DINAS SOSIAL KOTA KEDIRI)

**Rizki Fillya Curtinawati, S. AP., M. AP¹⁾,
One Khollifah Ashari²⁾**

- 1) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Pwyatan Daha Kediri, Indonesia
2) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Pwyatan Daha Kediri, Indonesia

*Email Korespondensi : Email@firstauthor.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Program Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Dinas Sosial Kota Kediri. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dalam mendukung penyaluran bantuan sosial yang tepat sasaran, adil, dan berkelanjutan. Program PKH merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial dari pemerintah bagi keluarga kurang mampu, sehingga keberhasilan pelaksanaannya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan para pendamping dan pihak terkait.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pendamping PKH, staf Dinas Sosial bagian Linjamsos, dan keluarga penerima manfaat (KPM). Penelitian dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima indikator kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) telah diterapkan secara cukup baik oleh pendamping PKH dan staf Dinas Sosial Kota Kediri.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Program PKH di Kota Kediri sudah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Peneliti merekomendasikan perlunya optimalisasi sistem informasi dan koordinasi agar pelayanan menjadi lebih efektif dan merata.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bantuan Sosial, PKH, Dinas Sosial Kota Kediri, Pendamping PKH

Abstract

This research aims to examine the quality of service in the Family Hope Program (Program Keluarga Harapan/PKH) as a form of social assistance implemented by the Social Service Office of Kediri City. The background of this study is based on the importance of public service quality in ensuring that social assistance programs are delivered fairly, accurately, and sustainably. PKH is one of the Indonesian government's social protection programs targeting underprivileged families, and its success heavily depends on the quality of service provided by facilitators and related stakeholders.

This study uses a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. Informants included PKH facilitators, staff from the Social Protection and Security Division (LINJAMSOS) of the Social Service Office, and beneficiary families. Data analysis followed the interactive model by Miles and Huberman, involving data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The findings reveal that the five dimensions of service quality according to Parasuraman *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* have been implemented adequately by PKH facilitators and social service staff.

The study concludes that the quality of PKH service delivery in Kediri City is generally good, although there remains room for improvement. Enhancing information systems and inter-institutional coordination is recommended to improve service effectiveness and equity.

Keywords: *Service Quality, Social Assistance, Family Hope Program (PKH), Social Service Office Kediri City, Public Service, PKH Facilitators*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk yang pesat di Indonesia telah menjadi tantangan serius dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, terutama dalam aspek sosial dan kesejahteraan (BPS, 2025). Peningkatan jumlah penduduk tidak hanya berdampak pada kebutuhan akan perumahan dan infrastruktur, tetapi juga meningkatkan beban negara dalam menjamin hak-hak sosial masyarakat, khususnya kelompok miskin dan rentan. Negara melalui Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban untuk mewujudkan keadilan sosial dan perlindungan terhadap seluruh warga negara, termasuk melalui program bantuan sosial.

Seiring dengan hal tersebut, Pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai program perlindungan sosial, salah satunya adalah Program Keluarga Harapan (PKH) yang dimulai sejak tahun 2007. PKH dirancang sebagai bantuan sosial bersyarat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin dengan intervensi pada bidang pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan keluarga (Fardi et al., 2023). Meskipun implementasi PKH secara umum memberikan dampak positif (Khoerunisa et al., 2023), berbagai studi sebelumnya menemukan adanya ketidaksesuaian dalam praktik pelayanan di lapangan, seperti keterlambatan pencairan, ketidaktepatan sasaran, dan kurangnya empati petugas dalam melayani masyarakat.

Kesenjangan antara regulasi yang ideal dan realita pelayanan yang dialami masyarakat menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dalam program bantuan sosial seperti PKH. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya ditentukan oleh ketepatan data atau kebijakan semata, melainkan juga oleh dimensi kualitas layanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman dalam Kasmir, 2020). Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang transparan dan adil, penting untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan PKH telah memenuhi prinsip-prinsip dasar pelayanan publik.

bantuan sosial PKH di Kota Kediri dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL. Fokus utama penelitian ini adalah menilai persepsi masyarakat dan petugas pelaksana terhadap efektivitas pelayanan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program.

Temuan dalam artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan sosial. Secara praktis, hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi Dinas Sosial Kota Kediri dan instansi terkait lainnya dalam memperbaiki sistem pelayanan PKH agar lebih responsif, adil, dan tepat sasaran.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana pelayanan diberikan dalam pelaksanaan program PKH. Metode kualitatif sangat cocok karena dapat menggali proses, pengalaman, dan dinamika sosial yang terjadi antara petugas (fasilitator).

Menurut (Sugiyono, 2015) adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang tampak pada objek penelitian, teknik ini juga digunakan untuk mengetahui relevansi antara keterangan informan dan data yang ada dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek.

b. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu untuk mendapatkan gambaran mengenai objek peneliti dengan cara tanya-jawab

percakapan ini dilakukan oleh dua pihak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud berupa foto-foto yang ada dalam objek penelitian, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Program PKH. Dokumentasi saat observasi di kantor Dinas Sosial. Foto kegiatan penyaluran bantuan PKH kepada KPM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Dinas Sosial Kota Kediri telah menunjukkan kinerja pelayanan yang cukup optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat miskin. Temuan lapangan mengungkapkan bahwa pelayanan sudah mengikuti prosedur standar seperti verifikasi data, validasi calon penerima, serta penyaluran bantuan yang dilakukan secara bergilir sesuai termin pencairan. Selain itu, keberadaan dokumen fisik seperti formulir DTKS, SOP alur pelayanan, serta dokumentasi aktivitas layanan mengindikasikan bahwa pelayanan telah berjalan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan merujuk pada lima dimensi model SERVQUAL oleh Parasuraman et al., yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi bukti fisik terlihat dari ketersediaan fasilitas pelayanan, perangkat kerja, serta sarana informasi yang digunakan oleh pendamping dan staf LINJAMSOS. Pada dimensi keandalan, pendamping PKH menunjukkan kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi SIKS-NG serta menyampaikan informasi akurat kepada masyarakat. Dimensi daya tanggap tercermin dari kesiapsiagaan petugas dalam menjawab pertanyaan masyarakat, termasuk menyebarluaskan kontak layanan aduan dan call center. Sementara itu, pada dimensi jaminan ditemukan kendala terkait pencairan bantuan yang tidak serentak sehingga menimbulkan ketidakpastian di kalangan penerima manfaat. Namun demikian, pada aspek empati, pendamping PKH dinilai mampu

program dengan bahasa yang tidak menyakiti masyarakat.

Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan PKH meliputi kesadaran dan keterampilan petugas, tersedianya sarana pelayanan, serta adanya regulasi dan SOP yang jelas. Peneliti juga mengamati bahwa petugas telah mengikuti pelatihan dan sosialisasi aplikasi layanan. Sebaliknya, faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan data mutakhir, pencairan bantuan yang tidak seragam antar termin, serta respons masyarakat yang kurang memahami proses administratif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan program PKH di Kota Kediri sudah cukup efektif dan memenuhi indikator kualitas pelayanan publik berdasarkan pendekatan Parasuraman. Meski terdapat beberapa kendala teknis, pelaksana program tetap berupaya menyesuaikan dengan regulasi dan kebutuhan masyarakat. Temuan ini memperkuat penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sosial dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas, serta komunikasi yang empatik kepada penerima manfaat (Taqiyuddin, 2021; Muhtadi et al., 2020).

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelola program PKH, khususnya dalam perbaikan prosedur pencairan bantuan dan peningkatan kualitas komunikasi petugas kepada masyarakat. Selain itu, secara teoritis penelitian ini memperluas penerapan model SERVQUAL dalam konteks pelayanan bantuan sosial daerah.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Dinas Sosial Kota Kediri menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik berdasarkan lima indikator SERVQUAL. Bukti fisik dan keandalan menunjukkan kesesuaian dengan SOP dan kompetensi petugas dalam penggunaan aplikasi. Responsivitas dinilai sangat baik, tercermin dari keterbukaan informasi melalui call center. Namun, pada aspek jaminan masih ditemukan kendala terkait pencairan bantuan yang tidak serentak. Sementara itu, empati ditunjukkan melalui sikap komunikatif dan perhatian dari petugas terhadap masyarakat.

Faktor pendukung keberhasilan meliputi kesadaran petugas, regulasi yang jelas, koordinasi antarinstansi, keterampilan teknis, serta sarana yang memadai. Hambatan yang dihadapi antara lain kesalahan data penerima, keterlambatan pencairan, dan kurangnya pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan akurasi data dan sosialisasi yang lebih intensif diperlukan agar pelayanan PKH semakin efektif dan tepat sasaran.

SARAN**a. Jaminan (*Assurance*)**

Untuk mengatasi permasalahan pencairan bantuan yang tidak serentak, disarankan agar informasi resmi mengenai jadwal pencairan dapat disosialisasikan secara lebih luas dan tepat waktu, melalui media cetak dan digital, maupun pengumuman langsung di desa/kelurahan. Dinas Sosial juga dapat mempertimbangkan untuk menyusun jadwal bergilir yang terintegrasi secara transparan agar masyarakat tidak perlu datang berulang kali.

b. Keandalan (*Reliability*)

Meskipun pendamping PKH dan staf LINJAMSOS sudah cukup memahami penggunaan aplikasi seperti SIKS-NG, diperlukan pelatihan lanjutan dan berkala agar pemahaman terhadap pembaruan sistem dan fitur terbaru semakin optimal.

REFERENSI

- Badan pusat statistic (2025). Presentase penduduk miskin September 2024 turun menjadi 8,57 persen. Diakses 25 april 2025.
- Choirunnisa Indah (2019) Pengaruh kualitas pelayanan program keluarga harapan terhadap kepuasan penerima bantuan di Kelurahan Beji Depok
https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/63227/1/INDA_H%20CHOIRUNNISA-FDK.pdf
- Miskin, Fakir R, Dinas, D. I, & Kabupaten, S. (2025). *Riski Fillya Curtinawati, RR. Endang Sri Handini, Moh. Hasim : Kualitas Pelayanan Pada Sektor Penanganan.*
- Sugiyono. (2015). Teknik Pengumpulan Data.