

**PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)
DALAM PENGENTASAN KEMISKINAN DI KABUPATEN WAKATOBI
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

FENDI

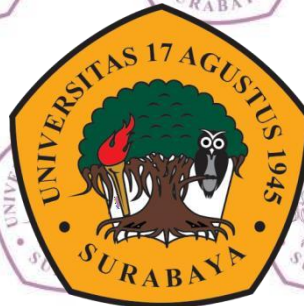
NBI 1111800014

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)
DALAM PENGENTASAN KEMISKINAN DI KABUPATEN WAKATOBI
PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :
FENDI
NIM 1111800014

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : FENDI
Nim : 1111800014
Judul : PENINGKATAN PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DALAM PENGENTASAN KEMISKINAN DI KABUPATEN WAKATOBI PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Surabaya, 2 November 2022

Mengetahui
Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Dr. Dra. Ayu Maduwiniarti, M.P.
NPP 20120.87.0103

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Drs. M. Kendry Widjianto, M.Si
NPP 20110870101

TANDA SKRIPSI PENGESAHAN

Diperhatikan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji

1. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si**
Ketua

2. **Drs. Radjikan, M.Si**
Anggota

3. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**
Anggota



Mengesahkan :

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Drs. Ayu Maduwinarti, M.P.
NPP 2012.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : FENDI
Nim : 1111800014
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH)
Dalam Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Provinsi
Sulawesi Tenggara

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat merupakan benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk meraih gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan nama sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sungguh-sungguh dan secara sadar.

Surabaya, 3 November 2022



Nim 111800014



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45
SURABAYA TELP. 031 593
1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FENDI
NBI/ NPM : 1111800014
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 18 November 2022

Yang Menyatakan,



RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Fendi
Tempat Tanggal Lahir : Tindoi, 20 Juli 1999
Alamat Domisili : Pumpungan Gang Masjid No 5A Sukolilo,
Surabaya Jawa Timur
Nomer telpon/handpone : -
E-mail : fendyfendi77@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 2006-2012 SDN WANDOKA
2012-2015 SMPN 1 WANGI-WANGI
2015-2018 SMAN 1 WANGI-WANGI
Riwayat Pekerjaan :-
Pengalaman Organisasi :-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Pengentasan Kemiskinan Pada Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjanah pada Jurusan Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho., MM, CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta staf yang telah memberikan segala fasilitas dan kesempatan untuk penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas., S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu dan sekaligus Dosen Pembimbing kedua saya, dengan baik membimbing saya secara sabar dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini .
Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dengan baik dan sabar serta memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen-dosen pengajar prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah diberikan selama melakukan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Jamrudin, SP selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Ibu Wa Ode Atamasari, SE selaku kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosila Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara.
7. Bapak Asmudin, Bapak Manan, Ibu Ima dan seluruh Staff yang saya tidak sempat sebut satu persatu di Dinas Sosila Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara dalam memberikan arahan, bimbingan, dan informasi untuk skripsi ini.

8. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa restu tiada henti dan semangat selama ini serta segala macam dukungan, baik moril maupun materiil.
9. Ketiga sahabat saya Arief Setyawan, Novia Nilam Sari, dan Hendrawanto yang telah banyak membantu saya dan berjasa dalam penulisan skripsi ini
10. Teman-teman seperjuangan saya Zulfia Rahma, Silvia, Rizky, Isra, Najmah, Titi Amina Terima kasih atas segala dukungan, doa, semangat yang tidak pernah berhenti dari awal perkuliahan sampai akhir
11. Para sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak masukan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis berharap penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

MOTO

“Jika tidak bisa membuat sesuatu menjadi baik, paling tidak buatlah hal itu terlihat baik” (bill gates)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara, metode yang di gunakan dalam peneitian ini adalah metode deskriptif kualitatif Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Nazir, 2014). Fokus penelitian dalam penelitian ini Bagaimana Peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Pengentasan kemiskinan di Kabupaten Wakatobi, Penelitian kualitatif di pilih karena fenomena yang diamati perlu pengamatan terbuka, fokus penelitian yang di maksud adalah sebagai berikut : Rasional, efektif dan efisien, Inovatif, Profesional, dan penggunaan Tekhnologi Tepat Guna Pasolong (2010), teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini pengumpulan data, reduksi data, display data, conclution drawing and verification, dan triangulasi data. Sugiyono (2016:92). Hasil penelitian ini adalah bahwa Peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapa PKH dalam Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Wakatobi di katakan sudah berjalan dengan baik untuk beberapa indikator yang di kemukakan oleh (Pasalog 2010).

Kata kunci: Peran Dinas Sosial, Peningkatan Pelayanan, Kemiskinan Prograam Keluarga Harapan.

ATRBSACT

The purpose of this study was to determine the improvement of administrative services for the Family Hope Program (PKH) in alleviating poverty in Wakatobi district, the method used in this research was a qualitative descriptive method. and accurate about the facts, properties and relationships between the phenomena under investigation. (Nazir, 2014). The focus of research in this study is how to improve services for the Family Hope Program (PKH) in alleviating poverty in Wakatobi Regency. Qualitative research was chosen because the observed phenomena needed open observation, the focus of the research was as follows: Rational, effective and efficient, innovative, Professionals, and the use of Pasolong Appropriate Technology (2010), data collection techniques in this study were interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques in this study are data collection, data reduction, data display, conclusion drawing and verification, and data triangulation. Sugiyono (2016: 92). The results of this study are that the improvement of the PKH Family Hope Program Service in Poverty Alleviation in Wakatobi Regency is said to have gone well for several indicators put forward by (Pasalog 2010).

Keywords: Role of Social Service, Service Improvement, Poverty of Hope Family Program.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTO.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ATRBSACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Teori Pelayanan Publik	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.2.3 Indikator Pelayanan Publik	15
2.2.4 Kemiskinan	17

2.4 Kerangka Konseptual	20
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Fokus Penelitian	24
3.3. Sumber Data.....	24
3.4 Lokasi dan Waktu.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	27
4.1.2 Gambaran umum Program Keluarga Harapan (PKH).....	27
4.1.3 Tujuan Program PKH.....	28
4.2 Pembahasan.....	54
4.2.1 Rasional, serta efektif, dan efisien	55
4.2.2. Ilmiah	56
4.2.3. Inovasi	56
4.2.4. Produktif	56
4.2.5. Professional	57
4.2.6. Penggunaan Teknologi Tepat Guna	57
BAB V.....	58
KESIMPULAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Persentase Penduduk Miskin.....	2
Tabel 2	1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4. 1	Data Umum Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi.....	30
Tabel 4. 2	Sarana Dan Prasarana Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi	30
Tabel 4. 3	Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	31
Tabel 4. 4	Perbedaan Jenis Kelamin Pegawai Dinsos Kabupaten Wakatobi.....	31
Tabel 4. 5	Data Interview Narasumber.....	32
Tabel 4. 6	Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Wangi-Wangi.	
33	Tabel 4. 7 Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Wangi-Wangi Selatan	34
Tabel 4. 8	Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Kaledupa.....	35
Tabel 4. 9	Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Kaledupa Selatan	36
Tabel 4. 10	Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Tomia	37
Tabel 4. 11	Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Tomia Timur	
38	Tabel 4. 12 Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Binongko .	39
Tabel 4. 13	Penerima Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Binongko	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	64
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 3 Surat izin penelitian dari Kesbang	66
Lampiran 4 Kartu bimbingan	67
Lampiran 5 Lembar revisi	69
Lampiran 6 Dokumentasi penelitian	72
Lampiran 7 Hasil uji Turnitin.....	75