

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

**Fendi**

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[fendyfendi77@gmail.com](mailto:fendyfendi77@gmail.com)

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

Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[kenranggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenranggo@untag-sby.ac.id)

**Angraeny Puspaningtyas, S.AP, M.AP**

Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[angraenypuspa@untag-sby.ac.id](mailto:angraenypuspa@untag-sby.ac.id)

## ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi PKH (Program Keluarga Harapan) dapat ditingkatkan untuk membantu pengentasan kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara dan Penelitian ini dipusatkan pada bagaimana meningkatkan upaya PKH (Program Keluarga Harapan) dalam mengentaskan kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara. Fenomena yang diamati memerlukan observasi terbuka, sehingga dipilih penelitian kualitatif. Berikut ini adalah metode penelitian: Penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dari para lokasi yang akan diteliti yang Rasional, efisien, serta Efisien, Ilmiah, inovatif, Produktif Profesional dan memanfaatkan Teknologi Tepat Guna Pasolong (2010). Dalam penelitian ini, teknik analisis data : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan dan verifikasi kesimpulan, dan triangulasi data (Sugiyono 2016:92). temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapan PKH di Kemiskinan Pengentasan di Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara dikatakan berjalan baik untuk beberapa indikator.

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

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang masih dalam proses pembangunan, khususnya di bidang ekonomi. Masalah kemiskinannya menjadi fokus utama pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat Indonesia. Menurut Pasal 34 UUD 1945 yang menjadi landasan untuk mencapai keadilan, kesejahteraan, dan kemakmuran bagi masyarakat melalui peran dan keberpihakan Negara dalam meningkatkan taraf hidupnya, BPS menetapkan

standar kemiskinan bagi masyarakat tidak miskin karena memiliki pengeluaran bulanan lebih besar dari Rp 350.610. Biaya bulanan per orang adalah Rp, 350.610. jadi tidak buruk sama sekali. 280.488 - 350.610. Hampir tidak ada; setiap orang membayar Rp233.740 – 280.488. pembelanjaan miskin per orang setiap bulan sebesar Rp233.740. biaya bulanan per orang tidak pasti dan sangat rendah.

BPS Provinsi Sulawesi Tenggara, Kabupaten Wakatobi pada tahun 2017, berkisar 15.84 tahun 2018 berkisar 14.20 tahun 2019, berkisar 14.14 dari 95.705 penduduk, pada tahun 2020 Persentase penduduk miskin turun sehingga Total penduduk miskin menjadi 13.75 dari 95.892, dan di tahun selanjutnya Persentase penduduk miskin naik menjadi 15.30, jadi bisa dibilang dalam jarak waktu 5 (lima) tahun mulai 2017-2021, jumlah penduduk miskin di Kabupaten Wakatobi mengalami penurunan dan naik pada tahun 2021. Salah satu program Kabupaten Wakatobi untuk mengentaskan kemiskinan yang berdampak langsung pada rumah tangga penerima manfaat adalah Program PKH, seperti program percepatan pembangunan infrastruktur wilayah. data untuk pengelolaan masyarakat miskin dan diolah oleh Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial berhak menerima bantuan sosial bersyarat melalui Program PKH. Sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 tentang Untuk Program Keluarga Harapan, penduduk sasaran Program PKH adalah penduduk sangat miskin. Pengeluaran bulanan program per orang tidak pasti, dan tidak mampu memenuhi kebutuhan pangan, papan, dan pangan. Pasal 29(C) No 11 UU Kesejahteraan Sosial 2009 menegaskan bahwa salah satu tugas pemerintah kabupaten/kota adalah memberikan bantuan sosial sebagai insentif kepada masyarakat untuk menyelenggarakan kesejahteraan sosial.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Peneliti menggunakan metode studi kasus kualitatif atau penelitian deskriptif dalam penelitian ini. Dengan melihat seberapa baik peningkatan pelayanan yang dilakukan (studi kasus pelayanan administrasi Program Keluarga Harapan PKH di Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara).

### **Fokus Penelitian**

Penelitian ini dipusatkan pada bagaimana meningkatkan upaya PKH (Program Keluarga Harapan) untuk mengentaskan kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif untuk mengkaji fokus tersebut. Fenomena yang diamati memerlukan observasi terbuka, oleh karena itu penelitian kualitatif dilakukan dipilih sebagai fokus penelitian: Pasolong (2010) Profesional, Rasional, Efektif, serta Efisien, Ilmiah, Inovasi, Produktif dan memanfaatkan teknologi tepat guna.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dijadwalkan kurang lebih dua bulan setelah pelaksanaan seminar proposal. Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi menjadi lokasi penelitian. Bagi penulis, lokasi penelitian disertai dengan fakta mendasar bahwa masih terdapat permasalahan di Pelayanan PKH pada Dinas Sosial. Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara, oleh karena itu sebagian masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pegawainya.

## Metode dan Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode deskriptif dan kualitatif untuk memperoleh data dalam penelitian ini: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah mengutip dari teori Sugishirono (2015: 137), yaitu data primer, data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan dan observasi atau observasi langsung terhadap subjek penelitian di lokasi penelitian, dan data sekunder. penelusuran perpustakaan terkait dengan pertanyaan penelitian yang diperoleh dan dibahas, dari laporan, dokumen, dan buku teks yang tersedia di perpustakaan pemerintah dan institusi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan daerah maritim dengan luas wilayah berdasarkan data dari Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wakatobi adalah sebesar 345 ,62 Km. Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi yang berada di jalan. La Ruku Kompleks Perkantoran Baru Motika No 15 telp (0404) 222299.

Tabel penerima PKH

Kecamatan di Kabupaten Wakatobi	Jumlah Penerima Program PKH
1. Wangi-Wangi	1. 867 KPM
2. Wangi-Wangi Selatan	2. 1.650 KPM
3. Kaledupa	3. 840 KPM
4. Kaledupa Selatan	4. 425 KPM
5. Tomia	5. 475 KPM
6. Tomia Timur	6. 192 KPM
7. Binongko	7. 502 KPM
8. Togo Binongko	8. 278 KPM

PKH (Program Keluarga Harapan) yang diatur dalam Peraturan Kemensos Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kesejahteraan Sosial, tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota yaitu memberikan bantuan sosial kepada perseorangan yang ingin melaksanakan program kesejahteraan sosial. Dalam pelaksanaannya PKH (Program Keluarga Harapan) sudah terlaksanakan dengan hasil pada tahun 2022 jumlah penerima manfaat sebanyak 5.229 KPM pada 8 (delapan) Kecamatan di Kabupaten Wakatobi. Tetapi, disisi lain dalam pelaksanaan program ini ada beberapa masalah seperti pada penggunaan teknologi tepat guna seperti alat alat pendukung pelayanan yaitu komputer, wifi dan lain sebagainya yang menjadi hambatan dalam peningkatan pelayanan program keluarga harapan dalam pengentasan kemiskinan.

### 4.2.1 Rasional, serta efektif, dan efisien

Pelayanan PKH (Program Keluarga Harapan) pada Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara sudah terlaksana dengan cukup baik, Program PKH sebagai salah satu dari Program yang ada pada Dinas Sosial Kabupaten wakatobi dengan salah satu tujuan-nya yaitu pengentasan kemiskinan. Maka dalam pelaksanaan-nya harus jelas, logis (rasional), tepat sasaran. Tujuan dari Program PKH adalah Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM), yang memiliki ibu hamil,

nifas, menyusui dan memiliki anak balita usia 5-7 tahun yang belum masuk pendidikan dasar dan atau anak usia 15-18 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan dalam pelaksanaan pelayanan program ini sudah cukup baik dari hasil wawancara peneliti antara pelaksana pelayanan program maupun penerima pelayanan program bahwasanya tujuan program ini sudah rasional (logis) untuk menurunkan angka kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara dengan berhasil menurunkan angka kemiskinan pada 4 (empat) tahun terakhir dari tahun 2018 berkisar 14,20% ditahun selanjutnya di angka 14,14% di tahun berikutnya 13,75% dan pada tahun 2021 berkisar 15,30% yang pada tahun 2017 berkisar 15,48%.

Efektifitas dalam pelayanan Program ini sudah terlaksana pada tahun 2021 Penerima Keluarga Manfaat sebanyak 5.229 PKM (Penerima Keluarga Manfaat), pada tahun ini angka kemiskinan mengalami kenaikan setelah mengalami penurunan di tahun 2020 ini menunjukkan bahwasanya belum efektif dalam penurunan angka kemiskinan pada Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara.

Efisien dalam Pelayanan Program PKH hasil wawancara peneliti dengan pelaksana pelayanan program ini ada faktor yang mempengaruhi pelayanan program sehingga belum efektif yaitu adanya kendala dalam pengumpulan data yang dilakukan secara manual dan kendala keterbatasan alat bantu seperti komputer yang mumpuni penginputan data secara otomatis.

#### **4.2.2. Ilmiah**

Berdasarkan kajian dan penelitian dan didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya, dalam pelayanan publik harus menggunakan cabang-cabang ilmu lain yang cocok untuk membantu peningkatan pelayanan dan Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara menerapkan hal ini dalam peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapan dari hasil wawancara tersebut di atas maka dalam melakukan pelayanan Pelayanan PKH (Program Keluarga Harapan) ternyata Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara juga menerapkan cabang ilmu yang lain seperti ilmu ITE dan ilmu sosial lainnya dalam hal melakukan pelayanan. Dan

#### **4.2.3. Inovasi**

Pelayanan Program PKH ada inovasi yang dilakukan Oleh Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara untuk mempercepat pengentasan kemiskinan dari hasil wawancara peneliti dengan pemberi pelayanan program ini, menemukan bahwasanya inovasi yang dilakukan terkait dengan proses pengambilan data yang dilaksanakan secara manual kemudian seiring berjalannya waktu maka, penginputan data berbasis terpadu dengan menggunakan aplikasi walaupun dalam pelaksanaannya masih ada kendala dalam bidang ITE seperti masih ditemukannya error dalam penggunaannya. selain itu ada inovasi dalam pengentasan kemiskinan seperti pelaksanaan program-program Bantuan usaha bagi penyandang disabilitas dan tuna sosial, Pemberian bantuan sarana dan prasarana

usaha bagi Keluarga Veteran, Pemberian bantuan sarana dan prasarana bagi KUBE Keluarga Fakir Miskin Bantuan sarana dan prasarana bagi kelembagaan social, Cetak Kartu Wakatobi Bersinar

#### **4.2.4. Produktif**

Dalam pelaksanaan Pelayanan Program PKH maka produktif menjadi faktor penting yang ada dalam program ini, baik itu keproduktifan program dalam melaksanakan pelayanan pada keluarga penerima manfaat maka dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa program ini sudah cukup baik dalam penurunan angka kemiskinan dapat dilihat dari data Penerima Keluarga Manfaat sebanyak 5.229 (PKM). Sedangkan produktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik dari hasil wawancara peneliti menemukan bahwa proses Pelayanan PKH sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan sesuai dengan bidang yang dijalaninya.

#### **4.2.5. Professional**

Dalam pelaksanaan Pelayanan Program PKH sesuai dengan salah satu tujuan program ini adalah pengentasan kemiskinan maka pelayanan harus dilakukan secara profesional dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai Dinas Sosial yang memberikan pelayanan pada program ini sudah cukup baik karena pelayanan yang diberikan sesuai standar dalam melaksanakan program ini mulai dari pelayanan administrasi seperti pendataan pada DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial), sistem mekanisme dan prosedur dengan jangka waktu pelayanan 5 (lima) hari kerja dan tanpa di pungut biaya (gratis) sampai pada tahap pengaduan, saran dan masukan.

#### **4.2.6. Penggunaan Teknologi Tepat Guna**

Mengutip dari teori yang dikemukakan oleh pasolong salah satu indikator dari teori yang dikemukakan dalam melakukan pelayanan publik menegaskan bahwa Penggunaan Teknologi Tepat Guna untuk mendukung optimalnya pelayanan yang diberikan oleh instansi maka dalam pelaksanaan PKH (Program Keluarga Harapan) untuk pengentasan kemiskinan, terkait dengan inovatif yang dilakukan Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi maka mengutip dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti. Bahwa Penggunaan Teknologi Tepat Guna belum maksimal masih ada beberapa kendala-kendala yang dihadapi oleh instansi pemberi jasa pelayanan maupun dari pihak penerima jasa pelayanan dalam hal ini masyarakat yang kebanyakan belum mengetahui aplikasi berbasis data yang diberikan, masalah sarana dan prasarana seperti komputer, print dan kendala akses internet yang masih susah diakses oleh masyarakat.

Hasil penelitian dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dilaksanakan di kantor Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara mengenai Peningkatan Pelayanan Program Keluarga Harapan dalam Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara. Pelayanan publik oleh birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar, sebagaimana dikemukakan oleh Pasolong (2010), adalah :

1. Rasional, efektif dan efisien  
Dalam pelayanan PKH (Program Keluarga Harapan) sebagai program pengentasan kemiskinan sudah cukup rasional sementara untuk efektif dan efisien belum cukup baik karena adanya kendala seperti penggunaan alat pendukung pelayanan yang masih minim dan dapat dilihat dari kenaikan angka kemiskinan terjadi di tahun 2021 meningkat dibanding dengan 3 tahun lalu yaitu pada 2018-2020.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian dan didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya, dengan berkontribusinya cabang ilmu yang lain dalam pelayanan Program PKH cukup baik dengan menggunakan cabang ilmu sosial dan ITE untuk mendukung pelayanan yang lebih baik.
3. Inovasi, pembaharuan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang dalam penerapan Program PKH ini inovasi yang dilakukan juga sudah cukup baik dapat dilihat dari inovasi program Bantuan usaha bagi penyandang disabilitas dan tuna sosial, Pemberian bantuan sarana dan prasarana usaha bagi Keluarga Veteran, Pemberian bantuan sarana dan prasarana bagi KUBE (Kelompok Usaha Bersama) Keluarga Fakir Miskin Bantuan bantuan sarana dan prasarana bagi kelembagaan sosial, Cetak Kartu Wakatobi Bersinar yang mendukung untuk pengentasan kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara.
4. Produktif, berorientasi pada hasil kerja yang optimal secara efektif dan efisien pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Program ini sudah cukup baik dalam penurunan angka kemiskinan dapat dilihat dari data Penerima Keluarga Manfaat sebanyak 5.229 (PKM). produktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik dengan menerapkan proses Pelayanan PKH sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan sesuai dengan bidang yang dikerjakan.
5. Profesionalisme, menggunakan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah “*The Right Man in The Right Place*” pada peningkatan Pelayanan Program PKH ini sudah cukup baik karena pelayanan yang diberikan sesuai standar dalam melaksanakan program ini mulai dari pelayanan administrasi sampai pada pengaduan masukan dan saran.
6. Penggunaan Teknologi yang Tepat Guna  
Dalam Peningkatan Pelayanan Program PKH sebagai Program Pengentasan Kemiskinan pada Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara belum terlaksana dimana dalam hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan adanya alat-alat pendukung dalam pelaksanaan pelayanan program yang sudah tidak dapat mendukung pelayanan seperti komputer/leptop yang rusak, wifi lambat.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari masalah di atas maka peneliti dapat memberikan saran kepada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Wakatobi sebagai berikut :

1. Dalam mendukung peningkatan pelayanan yang lebih optimal dalam menurunkan angka kemiskinan di Kabupaten Wakatobi Sulawesi Tenggara maka Dinas Sosial

- perlu meingkatkan alat pendukung untuk pelayanan dalam hal ini seperti komputer, wi-fi, dan lain sebagainya untuk pelayanan program keluarga harapan agar dapat menurunkan angka kemiskina.
2. Dalam peningkatan pelayanan program keluarga harapan agar terus melakukan inovasi guna pembantu dalam melaksanakan program PKH agar dapat menurunkan angka kemiskina secara efektif dan efisien di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fachrudin, R. (2015). Evaluasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Pemerintah Kota Balikpapan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 1–12.  
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/112/147>
- Senduk, N. V., Kiyai, B., & Plangiten, N. N. (2021). Dampak Pelaksanaan PKH (Program Keluarga Harapan) Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Kelurahan Bumi Beringin Kecamatan Wenang Kota Manado. *Jap*, VII(102), 40–47.
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks*, 4(1), 43–52.
- Mali, Maria Celsi Mbadhi. *PERAN DINAS SOSIAL DALAM PENYALURAN BANTUAN PKH (PROGRAM KELUARGA HARAPAN) SEBAGAI UPAYA PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA*. Diss. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2021
- Yuliani, Monika. *Efektivitas Pengelolaan PKH (Program Keluarga Harapan) Untuk Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Miskin Pada Keluarga Penerima Manfaat Di Ponorogo*. Diss. IAIN Ponorogo, 2020.
- WIDJAJANTI, Kesi. Model pemberdayaan masyarakat. 2011.
- Elwan, Muhammad, and La Ode. "Implementasi PKH (Program Keluarga Harapan) Di Kecamatan Binongko Kabupaten Wakatobi." *Journal Publicuho* 1.2 (2018): 1-17.
- Nazira, Ipah. "IMPLEMENTASI PKH (PROGRAM KELUARGA HARAPAN) DI GAMPONG TRIENG MATANG UBI KECAMATAN LHOKSUKON KABUPATEN ACEH UTARA." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik* 7.4 (2022).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Wakatobi (*Statistics of Wakatobi Regency*)
- Jl. Utudae Samad No.25, Kelurahan Mandati III, Kec. Wangi-Wangi Selatan, Kab. Wakatobi, Sulawesi Tenggara, Indonesia.
- PERATURAN MENTERI SOSIAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2018  
TENTANG PROGRAM KELUARGA HARAPAN

