

# KINERJA PENDAMPING PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DALAM PERTEMUAN PENINGKATAN KEMAMPUAN KELUARGA (P2K2) DI KECAMATAN BOJONGSOANG KABUPATEN BANDUNG

**Reiki Polo Brice Depari**

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung

[reikipolobricedepari@gmail.com](mailto:reikipolobricedepari@gmail.com)

**Teta Riasih**

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung

[tetariasih@yahoo.com](mailto:tetariasih@yahoo.com)

**Rosilawati**

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung

[rosilawati\\_0408@yahoo.com](mailto:rosilawati_0408@yahoo.com)

---

## **Abstract**

*The performance of the Family Hope Program Facilitator is a determinant of the success of the Hope Family Program in improving the living standards of the beneficiary families in accessing health services, education, and improving social welfare. This study aims to describe empirically the description of the performance of the hopeful family program companion in Bojongsoang District, Bandung Regency based on the characteristics of the Beneficiary Families, Aspects of Quality of Work, Punctuality, Ability, and Communication. The method used in this study is a quantitative method. Sources of data used in this study are primary data sources and secondary data sources. The sampling technique in this study used a sampling area (cluster). Data collection techniques used are questionnaires and documentation studies. The measuring instrument used in this study is the Rating Scale, as well as the face validity test. The results showed that the performance of the Family Hope Program Facilitator in Bojongsoang District was included in the very good category in every aspect. However, there needs to be an increase in Knowledge, Ability, and Communication for PKH facilitators in Bojongsoang District. Based on this, the researcher proposes a program "Capacity Strengthening for Family Hope Program Facilitators in Bojongsoang Sub-district" which aims to improve the performance of hopeful family program facilitators in Bojongsoang District, Bandung Regency.*

## **Keywords:**

*Performance; PKH Facilitator; P2K2;*

---

## **Abstrak**

Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) adalah penentu keberhasilan program keluarga harapan dalam meningkatkan taraf hidup keluarga penerima manfaat

dalam mengakses pelayanan kesehatan, pendidikan, dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kinerja pendamping program keluarga harapan di Kecamatan Bojongsoang, Kabupaten Bandung berdasarkan karakteristik Keluarga Penerima Manfaat, Aspek Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Kemampuan, dan Komunikasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer (kuesioner yang diisi oleh KPM PKH) dan sumber data sekunder (Jurnal, Buku, dan Website). Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *area sampling (cluster)*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket/kuesioner dan studi dokumentasi. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Rating Scale*, serta uji validitas muka (*face validity*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang termasuk pada kategori sangat baik pada setiap aspek. Namun perlu adanya peningkatan pengetahuan, kemampuan, dan komunikasi bagi pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang. Berdasarkan pada hal tersebut, peneliti mengusulkan program “Penguatan Kapasitas bagi Pendamping Program Keluarga Harapan di Kecamatan Bojongsoang” yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pendamping program keluarga harapan di Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.

**Kata Kunci:**

*Kinerja; Pendamping PKH; P2K2;*

## PENDAHULUAN

Pemberdayaan secara harfiah adalah proses, cara, perbuatan membuat berdaya, yaitu kemampuan untuk melakukan sesuatu atau kemampuan bertindak yang berupa akal, ikhtiar, atau upaya. Menurut Edi Suharto (2010:60), "Pemberdayaan adalah proses dan tujuan". Sebagai proses pemberdayaan merupakan serangkaian kegiatan untuk memperkuat kekuatan dan keberdayaan kelompok yang lemah di dalam masyarakat, termasuk individu-individu yang mengalami masalah kemiskinan. Tujuan pemberdayaan menunjuk pada keadaan atau hasil yang ingin dicapai dalam sebuah perubahan sosial yaitu masyarakat yang berdaya, memiliki kekuasaan atau mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kehidupannya. Sejalan dengan kutipan di atas, Djohani dalam Anwas (2014:49) menyatakan bahwa "Pemberdayaan adalah suatu proses untuk memberikan daya/kekuasaan kepada pihak yang lemah dan mengurangi kekuasaan kepada pihak yang berkuasa sehingga terjadi keseimbangan". Pemberdayaan dapat dimaknai sebagai suatu proses menuju berdaya atau proses pemberian daya atau kekuatan atau kemampuan, dan atau proses pemberian daya atau kekuatan atau kemampuan dari pihak yang mempunyai daya kepada pihak yang tidak atau kurang berdaya.

Hakikatnya pemberdayaan tidak boleh menciptakan ketergantungan, tetapi harus mampu mendorong semakin terciptanya

kegiatan dan kemandirian masyarakat. Upaya pemerintah dalam memberdayakan masyarakat sangat banyak sekali. Salah satunya yaitu melalui Program Keluarga Harapan (PKH) pada kegiatan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2).

P2K2 atau yang sering disebut FDS (*Family Development Session*) merupakan salah satu Program Keluarga Harapan (PKH) yang bertujuan untuk mempercepat perubahan perilaku kepada penerima manfaat PKH. PKH (Program Keluarga Harapan) merupakan program sebagai upaya mempercepat penanggulangan kemiskinan. Bantuan sosial PKH sebagai salah satu upaya mengurangi kemiskinan dan kesenjangan dengan mendukung perbaikan aksesibilitas terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial guna meningkatkan kualitas hidup keluarga miskin dan rentan. Ada beberapa sumber daya yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 mengenai Program Keluarga Harapan (PKH) yakni terdiri atas penasehat nasional, tenaga bantuan teknis, tenaga ahli, koordinator regional, koordinator wilayah, koordinator daerah kabupaten atau kota, supervisor pekerja sosial, pendamping sosial, asisten pendamping sosial, dan administrator pangkalan data. Setiap sumberdaya dalam program dibuat agar mempermudah proses bantuan secara struktur dapat diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

Secara umum P2K2 bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman mengenai pentingnya pengasuhan dan Pendidikan anak, Kesehatan, pengelolaan keuangan, perlindungan anak dan kesejahteraan sosial dalam lingkup keluarga, sehingga mendorong terciptanya percepatan perubahan perilaku (Pedoman Pelaksanaan PKH, 2021 : 36). Pelaksanaan P2K2 ini merupakan kegiatan rutin bulanan yang dilaksanakan oleh pendamping PKH. Adapun Modul FDS (*Family Development Session*) antara lain, Modul Perlindungan Anak, Modul Pengasuhan dan Pendidikan Anak, Modul Kesehatan dan Gizi, Modul Kesejahteraan Sosial, Modul Pengelolaan Keuangan dan Perencanaan Usaha. Kegiatan FDS (*Family Development Session*) ini difasilitasi oleh Pendamping Sosial PKH yang sudah mengikuti kegiatan diklat FDS (*Family Development Session*) serta dinyatakan lulus oleh Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Kementerian Sosial RI.

Kinerja pendamping PKH berkaitan dengan kegiatan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) karena hal ini merupakan salah satu tugas dan fungsi Pendamping PKH melakukan kegiatan rutin setiap bulan untuk tujuan perubahan perilaku di bidang Pendidikan, perlindungan anak, kesehatan, ekonomi dan kesejahteraan sosial yang lebih baik lagi bagi seluruh Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Secara garis besar

tugas dan fungsi pendamping adalah pengembangan kepesertaan PKH di lapangan, seperti sosialisasi PKH, validasi, verifikasi, Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) atau sering disebut *Family Development Session* (FDS).

Kinerja sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting dalam pekerjaan yang menentukan keberhasilan sebuah pekerjaan. Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Pengertian Kinerja menurut Mitchell yang dikutip oleh Sedarmayanti (2009:51) dalam buku “Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja” menyatakan bahwa “*Performance is ability employees*” artinya Kinerja adalah fungsi dari faktor kemampuan pegawai. Kinerja juga memiliki beberapa aspek yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu aspek kualitas kerja, aspek ketepatan waktu, aspek inisiatif, aspek kemampuan, dan aspek komunikasi. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya memakai 4 dari 5 aspek yaitu aspek kualitas kerja, aspek ketepatan waktu, aspek kemampuan, dan aspek komunikasi. Hal ini bertujuan untuk memfokuskan peneliti dalam menilai kinerja Pendamping PKH.

Kecamatan Bojongsoang sebagai salah satu Kecamatan di Kabupaten Bandung menjadi sasaran Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai wujud penanggulangan

kemiskinan memiliki 8 Pendamping Program Keluarga Harapan. Setiap pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang bisa mendampingi KPM-PKH lebih dari 250 KPM. Sedangkan idealnya dalam mendampingi KPM-PKH maksimal 250 KPM-PKH menurut Dinas Sosial agar pelayanan kepada KPM efektif. Tidak hanya itu, lokasi wilayah KPM-PKH juga mempengaruhi kinerja Pendamping PKH, untuk mendata KPM-PKH satu persatu bukan hal yang mudah bagi Pendamping PKH. Menurut Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, Kecamatan Bojongsoang memiliki 2.317 Keluarga Penerima Manfaat PKH yang memenuhi minimal salah satu syarat, seperti ibu hamil/menyusui, memiliki anak berusia 0 sampai 5 tahun 11, lanjut usia mulai dari umur 70 tahun dan penyandang disabilitas pada tahun 2022. Oleh karena itu, peneliti mengambil Kecamatan Bojongsoang untuk dijadikan lokasi penelitian.

## **METODE**

Dalam penulisan artikel ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendapat Creswell (2014) yang menyatakan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel ini, pada gilirannya, dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik area sampling (cluster). Menurut Sugiyono (2012) Area Sampling (Cluster) digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang diteliti atau sumber data sangat luas. Sampel yang diambil adalah keluarga penerima manfaat yang terdaftar pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial di Kecamatan Bojongsoang dan bersifat homogen.

Sumber data yang digunakan adalah: 1) Sumber data primer yaitu sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data, (Sugiyono, 2018:213). Data diperoleh dari angket yang dibagikan kepada Keluarga Penerima Manfaat, kemudian KPM menjawab pertanyaan sistematis. Pilihan jawaban juga telah tersedia, KPM memilah jawaban yang sesuai dan dianggap benar setiap individu; dan 2) Sumber data sekunder Menurut Sugiyono (2018:213) data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data disebut data sekunder, biasanya dalam bentuk file dokumen atau melalui oranglain. Peneliti mendapatkan tambahan data melalui berbagai sumber, mulai dari buku, jurnal online, artikel, berita dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data.

Dalam penelitian ini, Teknik analisis data berupa analisis statistik deskriptif. Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya

tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018:147). Teknik analisis statistik deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kinerja pendamping PKH di Kecamatan Bojongsong dengan merinci data dalam bentuk angka dan dihitung persentasenya untuk ditarik simpulannya. Teknik Analisa yang digunakan antara lain: 1) Pemeriksaan kuesioner ini dilaksanakan untuk memeriksa kembali dan memastikan bahwa semua isian dan butir pernyataan pada angket telah terjawab sekaligus memberikan identitas berupa nomor pada masing masing angket untuk memudahkan dalam melakukan *input* data; 2) Pengkodean data ini dilakukan dengan memberikan kode untuk setiap kategori. Kode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kode frekuensi. Kode frekuensi untuk pernyataan dalam angket. Pengkodean dilakukan sesuai dengan bobot pilihan jawaban yaitu 1 untuk jawaban “Sangat Tidak Sesuai”, 2 untuk jawaban “Kurang Sesuai”, 3 untuk jawaban “Sesuai”, dan 4 untuk jawaban “Sangat Sesuai”; dan 3) Menganalisis data meliputi pengelompokan data kedalam kelompok yang sama sehingga dapat bermakna untuk menjawab rumusan masalah dan membuat tabel frekuensi, serta menentukan skor total dari kinerja. Peneliti melakukan analisis data untuk mencari pengertian yang lebih luas mengenai data yang diperoleh di lapangan. Hasil analisis ini kemudian menjadi

dasar untuk membuat program yang disajikan di bab berikutnya. Berikut ini merupakan rumus untuk mengukur kinerja pendamping PKH yang disajikan pada bab selanjutnya.

1. Persentase =  $\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Total Skor}} \times 100$
2. Skor Tertinggi = Nilai tertinggi x Jumlah pertanyaan x Jumlah Keluarga Penerima Manfaat
3. Skor Terendah = Nilai terendah x Jumlah pertanyaan x Jumlah Keluarga Penerima Manfaat
4. Range (R) = Skor Tertinggi – Skor Terendah
5. Jumlah Kelas (K), yaitu: sangat tidak baik, cukup baik, baik, sangat baik
6. Interval (I) = R : 4

Dalam penelitian ini, Uji validitas Validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *face validity* (validitas muka). Menurut Nazir (2014:130) validitas muka berhubungan dengan penilaian para ahli terhadap suatu alat ukur yang digunakan. Validitas muka ini digunakan peneliti untuk mengkonsultasikan instrumen penelitian kepada dosen pembimbing sebagai orang ahli dalam penelitian untuk mendapatkan penilaian dan persetujuan sehingga instrumen penelitian ini dikatakan valid.

Uji Reliabilitas berguna untuk menguji konsistensi data yang dimiliki dalam jangka waktu tertentu, yakni untuk mengetahui sejauh apa pengukuran yang digunakan dapat diandalkan atau dipercaya. Teknik yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu Cornbach Alpha ( $\alpha$ ) yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cornbach Alpha*  $> 0,70$ , sedangkan untuk memudahkan perhitungan dalam uji reliabilitas ini di gunakan alat bantu komputer dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) (Ghozali, 2018:45).

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Keterangan :

n = Jumlah Butir

Vi = Varian Butir; Tanda Sigma berarti jumlah

Vt = Varian nilai total

Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas penelitian melalui SPSS:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P_01 P_02 P_03 P_04 P_05 P_06 P_07 P_08 P_09
P_18 P_19 P_20 P_21 P_22 P_23 P_24 P_25 P_26 P_27 P_2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

#### Reliability

##### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	33

Gambar 1. Hasil Reliabel Penelitian

Sumber : IBM SPSS 25

Dari hasil IBM SPSS 25 dapat dilihat bahwa hasil *Cronbach Alpa* yang didapat

setelah diuji reliabilitas instrumen penelitiannya menunjukkan angka 0,875. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronvabch Alpha*  $> 0,70$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel yang ada di penelitian ini merupakan reliabel.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan melibatkan 96 responden, dengan karakteristik perempuan 100%. Dari sisi, usia responden di dominasi oleh 36 – 45 Tahun dan 46 – 55 tahun sekitar 46% dan 38%. Dari sisi pendidikan responden di dominasi oleh SD dan SMP sekitar 47%. Dari sisi pekerjaan, di dominasi dengan Ibu Rumah Tangga sekitar 99% dan sisanya bekerja sebagai buruh. Penelitian tentang Kinerja Pendamping PKH dalam Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) di Kecamatan Bojongsong diukur dari 4 aspek yaitu: aspek kualitas kerja, aspek ketepatan waktu, aspek kemampuan, dan aspek komunikasi sebagai berikut:

### 1. Aspek Kualitas Kerja

Aspek kualitas kerja merupakan salah satu aspek dalam kinerja yakni kemampuan seseorang dalam menguasai bahan, mengelola proses pekerjaan, dan mengelola tempat bekerja. Indikator aspek *Quality of Work* adalah Kualitas Hasil kerja yang didalamnya dimuat:

- a. Hasil Kerja yang diperoleh

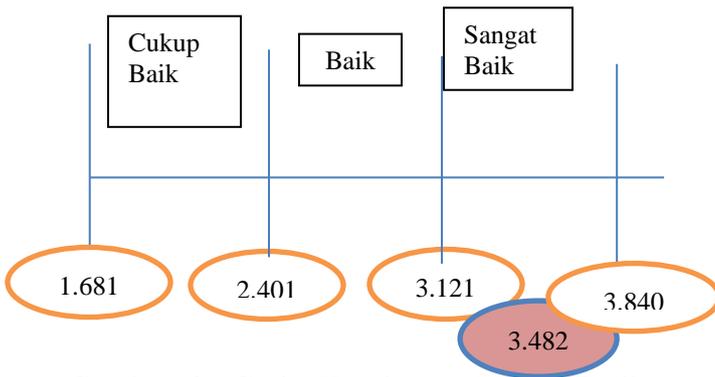
- b. Kesesuaian hasil kerja dengan tujuan organisasi
- c. Manfaat hasil kerja

**Tabel 1.** Rekapitulasi Jawaban Keluarga Penerima Manfaat untuk Aspek Kualitas Kerja

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Presentase (%)
1	345	384	89,84
2	350	384	91,14
3	358	384	93,22
4	363	384	94,53
5	346	384	90,10
6	338	384	88,02
7	362	384	94,27
8	360	384	93,75
9	358	384	93,22
10	302	384	78,64
<b>Total</b>	<b>3.482</b>	<b>3.840</b>	<b>90,67</b>

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2022

Hasil rekapitulasi tersebut dikategorikan kedalam empat kelas interval yaitu sangat tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik yang kemudian dimasukkan kedalam garis kontinum sebagai berikut:



**Gambar 2.** Garis Kontinum Aspek Kualitas Kerja

**Gambar 2.** Berdasarkan garis kontinum tersebut diperoleh gambaran bahwa total skor aktual untuk aspek kualitas kerja masuk pada kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan dari

hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dalam aspek Kualitas Kerja mendapatkan skor aktual mencapai 3.482 dari total skor ideal adalah 3.840. Sehingga perolehan skor Kualitas Kerja Pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang termasuk kategori sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang dalam aspek kualitas kerja sudah sangat baik dan bagus.

## 2. Aspek Ketepatan Waktu

Aspek Ketepatan Waktu dalam kinerja berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan diusahakan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lainnya. Adapun indikator ketepatan waktu diantaranya penataan rencana kegiatan, ketepatan rencana kerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Indikator *Promptness* adalah ketepatan waktu yang didalamnya memuat:

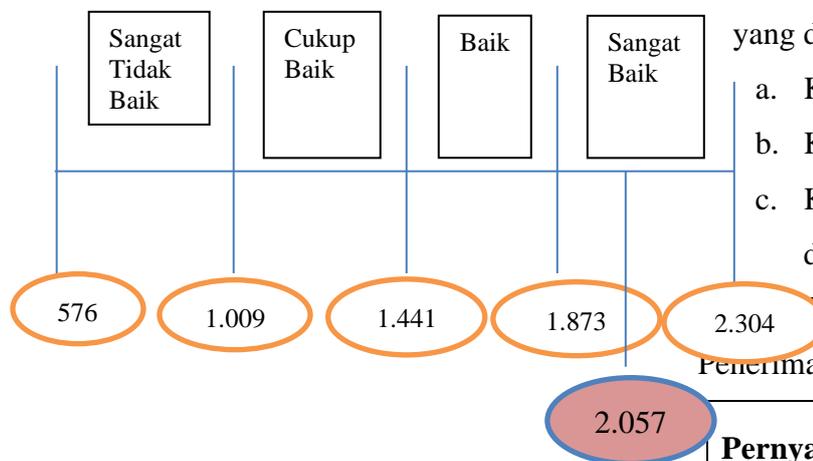
- a. Penataan rencana kegiatan/rencana kerja
- b. Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja
- c. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas

**Tabel 2.** Rekapitulasi Jawaban Keluarga Penerima Manfaat untuk Aspek Ketepatan Waktu

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Presentase (%)
1	340	384	88,54
2	355	384	92,44
3	356	384	92,70
4	349	384	90,88
5	343	384	89,32
6	314	384	81,77
<b>Total</b>	<b>2.057</b>	<b>2.304</b>	<b>89,27</b>

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2022

Hasil rekapitulasi tersebut dikategorikan kedalam empat kelas interval yaitu sangat tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik yang kemudian dimasukkan ke dalam garis kontinum sebagai berikut:



**Gambar 3.** Garis Kontinum Aspek Ketepatan Waktu

Berdasarkan garis kontinum tersebut diperoleh gambaran bahwa total skor aktual untuk aspek ketepatan waktu masuk pada kategori sangat baik. Hal ini dibuktikan dari hasil skor aktual yang didapat mencapai 2.057 dari skor ideal 2.304, sehingga penilaian Pendamping PKH

dari segi Aspek Ketepatan Waktu termasuk kategori yang sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pendamping PKH di Kecamatan Bojongsong dalam hal ketepatan waktu sudah sangat baik dan bagus.

### 3. Aspek Kemampuan

Kemampuan termasuk diantaranya beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja seseorang. Aspek kemampuan ini mencakup kemampuan diri seseorang dalam melakukan pekerjaannya, kreatifitas dalam memecahkan masalah, dan mampu menggunakan berbagai metode dalam pekerjaannya, serta mampu memahami dan melaksanakan fungsi dan layanan yang diberikan. Indikator *Capability* adalah kemampuan (menyelesaikan tugas)

yang didalamnya memuat:

- Kemampuan yang dimiliki
- Keterampilan yang dimiliki
- Kemampuan memanfaatkan sumber daya atau potensi

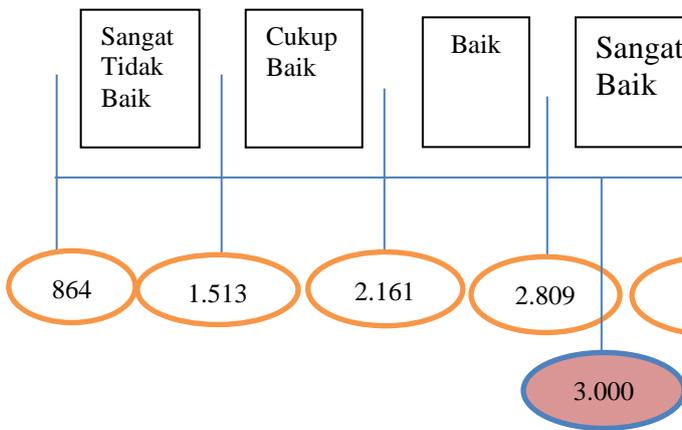
Rekapitulasi Jawaban Keluarga Penerima Manfaat untuk Aspek Kemampuan

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Presentase (%)
1.	361	384	94,01
2.	358	384	93,22
3.	324	384	84,37
4.	311	384	80,98
5.	356	384	92,70
6.	317	384	82,55
7.	317	384	82,55

8.	328	384	85,41
9.	328	384	85,41
<b>Total</b>	3.000	3.456	86,80

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2022

Hasil rekapitulasi tersebut dikategorikan kedalam empat kelas interval yaitu sangat tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik yang kemudian dimasukkan ke dalam garis kontinum sebagai berikut.



**Gambar 4.** Garis Kontinum Aspek Kemampuan

Berdasarkan garis kontinum tersebut, maka diperoleh gambaran tersebut, bahwa total skor aktual untuk aspek kemampuan masuk pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil garis kontinum bahwa skor aktual kinerja Pendamping PKH dalam aspek Kemampuan mencapai 3.000 dari skor idealnya 3.456, sehingga dalam aspek Kemampuan masuk pada kategori sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pendamping PKH dalam aspek kemampuan sudah sangat baik dan bagus.

#### 4. Aspek Komunikasi

Kinerja dapat dinilai dari cara seseorang membangun komunikasi terhadap rekan kerja, penerima layanan, serta atasan. Komunikasi merupakan interaksi yang dilakukan oleh Pendamping PKH dan KPM untuk saling mengemukakan saran dan pendapatnya, melakukan diskusi serta memecahkan masalah yang dihadapi oleh KPM. Komunikasi yang baik harus terjalin antara pendamping PKH

dan KPM sehingga antara KPM maupun Pendamping PKH bisa menjalin relasi yang baik. Indikator *Communication* adalah kemampuan menjalin Kerjasama dengan pihak lain yang didalamnya memuat:

- a. Komunikasi internal ke dalam organisasi
- b. Komunikasi eksternal ke luar organisasi
- c. Relasi dan Kerjasama dalam pelaksanaan tugas

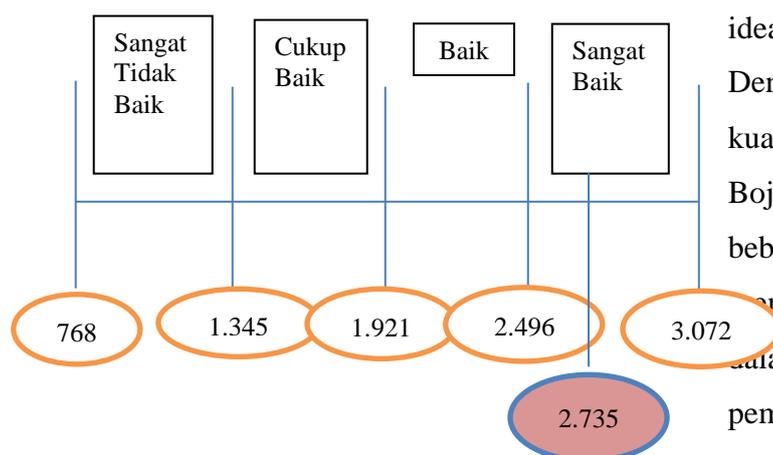
**Tabel 4.** Rekapitulasi Jawaban Keluarga Penerima Manfaat untuk Aspek Komunikasi

Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	Presentase (%)
1.	363	384	94,53
2.	321	384	83,59
3.	342	384	89,06
4.	348	384	90,62
5.	351	384	91,40
6.	323	384	84,11
7.	317	384	82,55
8.	370	384	96,35

<b>Total</b>	2.735	3.072	89,02
--------------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2022

Hasil rekapitulasi tersebut dikategorikan kedalam empat kelas interval yaitu sangat tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik yang kemudian dimasukkan ke dalam garis kontinum sebagai berikut.



Gambar 4.5 Garis Kontinum Aspek Komunikasi

Berdasarkan garis kontinum tersebut, maka diperoleh gambaran tersebut, bahwa total skor aktual untuk aspek kemampuan masuk pada kategori sangat baik yakni mencapai skor 2.735 dari skor ideal 3.072. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja Pendamping PKH dalam aspek Komunikasi masuk pada kategori sangat baik.

## PEMBAHASAN

### 1. Analisis Hasil Penelitian

Penjelasan hasil penelitian dari setiap aspek kinerja dijadikan satu dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang. Hasil penelitian dari keempat aspek kinerja menunjukkan bahwa

kinerja Pendamping PKH sudah sangat baik, namun perlu beberapa peningkatan kapasitas untuk menyempurnakannya.

Aspek kualitas kerja memiliki skor tertinggi dibandingkan aspek lainnya, hal ini dibuktikan bahwa aspek kualitas kerja mendapatkan skor actual 3.482 dari skor idealnya adalah 3.840 atau sekitar 90,67%. Dengan data tersebut dapat dibuktikan bahwa kualitas kerja pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang sudah sangat baik. Namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan untuk menyempurnakan kinerja Pendamping PKH dalam aspek Kualitas Kerja, khususnya pada pemberian materi kepada Keluarga Penerima Manfaat ketika Keluarga Penerima Manfaat tidak dapat hadir dalam Pertemuan Kelompok pada saat Pandemi COVID-19. Penyampaian materi yang menarik dan pemberian materi P2K2 pada saat Pandemi COVID-19 merupakan salah satu hal penting yang harus ditingkatkan Pendamping PKH dalam Pelaksanaan P2K2. Hal ini bertujuan agar dalam Pelaksanaan P2K2, KPM-PKH dapat merasa betah dan senang pada saat Pendamping menyampaikan materi. Menurut *Sean Slade* dalam *The Answer Sheet Washington Post*, bahwa kesenangan tidak hanya bermanfaat untuk belajar namun untuk pembelajaran otentik dan memori jangka panjang. Dalam pemberian materi P2K2 pada saat Pandemi COVID-19 merupakan

kewajiban yang harus diberikan Pendamping PKH kepada KPM-PKH.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pendamping PKH dalam aspek ketepatan waktu masuk pada kategori sangat baik. Tentu saja hal ini merupakan pencapaian yang baik bagi Pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang, namun masih perlu meningkatkan manajemen waktu yang baik khususnya dalam menindak tegas KPM-PKH yang telat tanpa alasan. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan Pertemuan Rutin dapat berjalan sesuai rencana kegiatan dan mengurangi resiko durasi waktu yang lebih dari waktu yang telah disepakati. Menurut Dewi Walahe (2019) yang menyebutkan salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja Pendamping PKH adalah Faktor Sumberdaya dimana mempunyai pengaruh yang sangat penting. Ketersediaan sumberdaya dalam melaksanakan sebuah program merupakan salah satu faktor yang harus selalu diperhatikan.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang dalam aspek kemampuan sudah sangat baik, namun perlu meningkatkan kemampuan dalam memberikan solusi kepada KPM-PKH. Menurut Singgih (2003:6,7) dalam Wiryasaputra (2006:55), sebagian praktisi menganggap pendampingan sebagai konsultasi. Orientasi ini mengarahkan pendampingan sebagai hubungan antara

seorang ahli dan bukan ahli. Orang yang didampingi dianggap tidak mempunyai pengetahuan dan kemampuan apa-apa. Sedangkan pendamping dipandang sebagai seorang ahli yang mengetahui segala sesuatu, khususnya seluk-beluk persoalan yang dialami oleh orang yang didampingi. Pendamping dianggap dapat memecahkan semua masalah yang ada. Setelah mencari data, pendamping diharapkan dapat menemukan sumber utama persoalan yang sedang dihadapi, kemudian dapat memberi resep tertentu untuk memecahkan persoalan yang dialami oleh orang yang didampingi.

Hasil penelitian kinerja Pendamping PKH dalam P2K2 di Kecamatan Bojongsoang dalam aspek komunikasi masuk pada kategori sangat baik. Hal ini dibuktikan oleh data yang diperoleh dari hasil penelitian. Namun masih perlu meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi khususnya dalam mengakrabkan diri dengan KPM-PKH. Hal ini bertujuan agar KPM-PKH dapat bersikap terbuka dengan apa yang mereka rasakan kepada pendamping PKH.

## **2. Analisis Masalah**

Hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 96 responden yang merupakan Keluarga Penerima Manfaat mengenai kinerja Pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang. kinerja Pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang termasuk pada

kategori sangat baik. Namun, berikut ini adalah hasil analisis masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut.

Keluarga Penerima Manfaat seringkali mengalami permasalahan dan kurang memiliki kemampuan untuk menemukan solusi yang tepat dan terbaik dalam mengatasi permasalahannya sehingga KPM merasa bingung dalam penyelesaian permasalahan tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan Pendamping PKH terkait penyelesaian masalah dalam mengatasi permasalahan Keluarga Penerima Manfaat.

Materi dalam Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) merupakan modul terstruktur untuk meningkatkan keterampilan hidup KPM-PKH dengan fokus utama di bidang ekonomi, pendidikan dan pengasuhan anak, kesehatan, perlindungan anak, dan kesejahteraan sosial serta modul lainnya yang mendukung pelaksanaan PKH. Dalam kondisi Pandemi COVID-19 pemberian materi kepada KPM merupakan kewajiban yang harus diberikan Pendamping PKH. Namun dalam realisasinya, hanya sebagian Pendamping PKH yang memberikan modul kepada KPM-PKH pada saat KPM tidak dapat mengikuti kegiatan P2K2. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya pengetahuan Pendamping terkait dengan kewajiban KPM-PKH.

Pendamping PKH kurang terbuka dan kurang mengakrabkan diri terhadap KPM-

PKH. Dalam etika pendampingan, sifat terbuka dari Pendamping PKH sangat diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan KPM agar lebih terbuka. Sedangkan sikap akrab dilakukan untuk dapat melebur kedalam kehidupan KPM-PKH. Dalam Pendampingan di Kecamatan Bojongsoang sikap terbuka dan akrab belum dapat diterapkan dalam pelaksanaan P2K2 sehingga Sebagian KPM-PKH merasa kurang akrab dan tidak terbuka dengan Pendamping PKH.

### **3. Analisis Kebutuhan**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dianalisis sebelumnya, maka dibutuhkan suatu upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut. Maka dari itu, diperlukannya melakukan analisis kebutuhan sesuai dengan permasalahan. Berikut merupakan kebutuhan yang diperlukan: 1) Meningkatkan Kemampuan Pendamping PKH dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi KPM PKH; 2) Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Pendamping PKH khususnya dalam penguasaan dan pemberian materi secara lengkap kepada KPM-PKH; dan 3) Meningkatkan Komunikasi dan Kreativitas Pendamping PKH dalam melakukan pengelolaan pertemuan kelompok agar KPM dapat merasa akrab dan dapat lebih terbuka kepada Pendamping PKH.

### **4. Analisis Sistem Sumber**

Analisis sumber dilakukan guna mengetahui sumber apa saja yang dapat digunakan dalam memenuhi kebutuhan. Berikut ini merupakan analisis sumber yang dapat dimanfaatkan dalam pemenuhan kebutuhan pendamping program keluarga harapan dalam P2K2 di Kecamatan Bojongsoang: 1) Sistem sumber informal, Sistem sumber informal yang dapat dimanfaatkan oleh Pendamping PKH adalah keluarga, keluarga menjadi hal yang terpenting bagi Pendamping PKH. Keluarga dapat menjadi *charger* ketika pendamping PKH merasa jenuh dan lelah. Selain itu, rekan kerja juga dapat sebagai sistem sumber informal yang bisa saling memahami dan menyemangati dalam melaksanakan tugas, bekerjasama, dan berdiskusi dengan rekan kerja terkait hal-hal yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, maupun kendala-kendala yang dialami. 2) Sistem sumber formal, Sumber formal yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan Pendamping PKH adalah Dinas Sosial Kabupaten Bandung dalam hal ini dapat mendukung, bekerjasama, dan melaksanakan kegiatan pelatihan kepada Pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang. 3) Sistem sumber masyarakat, Sistem sumber kemasyarakatan yang dapat dimanfaatkan Pendamping PKH diantaranya adalah Pusdiklat. Pusat Pendidikan dan Pelatihan (PUSDIKLAT) berperan sebagai tempat educator para

Pendamping PKH, dimana nantinya Pusdiklat dapat membantu dalam pelaksanaan pemberian materi kepada Pendamping PKH.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Kecamatan Bojongsoang dengan jumlah Keluarga Penerima Manfaat sebanyak 96 orang, dapat dikatakan bahwa Pendamping PKH di Kecamatan Bojongsoang sudah menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh hasil penelitian kinerja Pendamping PKH masuk dalam kategori sangat baik. Meskipun, dalam pelaksanaan tugasnya terdapat beberapa hal yang belum maksimal. Kinerja dalam hal ini dapat dilihat dari aspek kualitas kerja, ketepatan waktu, kemampuan kerja, dan komunikasi.

Hasil penelitian kinerja pendamping PKH dalam aspek kualitas kerja mendapatkan skor 3.482 dan pada garis kontinum berada pada kategori sangat baik. Pendamping PKH melaksanakan kegiatan pertemuan kelompok setiap bulan, menjelaskan dan memberikan modul kepada KPM-PKH sehingga KPM memahami isi materi dalam pertemuan.

Hasil penelitian kinerja Pendamping PKH dilihat dari aspek ketepatan waktu mendapatkan skor sejumlah 2.057 dan pada garis kontinum berada pada kategori yang sangat baik. Pendamping PKH melakukan penataan rencana kerja dengan membuat jadwal pertemuan rutin pada setiap bulannya

sehingga jadwal pertemuan dengan KPM telah disesuaikan. Pertemuan kelompok selalu dilaksanakan tepat waktu, dan pendamping PKH hadir tepat waktu pada saat pertemuan dan memberi kabar jika tidak bisa hadir tepat waktu.

Hasil penelitian kinerja pendamping PKH dilihat dari aspek kemampuan mendapatkan hasil skor dengan jumlah 3.000 dan berada pada kategori sangat baik dalam garis kontinum. Hal ini menunjukkan bahwa pendamping PKH di Kecamatan Bojongsong menampilkan kinerja yang sangat baik dalam aspek kemampuan, pendamping PKH mampu melakukan pekerjaannya sebagai pendamping, pendamping PKH juga mampu menjadi panutan yang baik untuk KPM sehingga KPM dapat termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Hasil penelitian kinerja pendamping PKH dilihat dari aspek komunikasi mendapatkan hasil skor dengan jumlah 2.735 dan pada garis kontinum berada pada kategori sangat baik. Pendamping PKH dalam aspek komunikasi telah mampu membangun komunikasi yang baik dengan KPM meskipun dalam hal keterbukaan, KPM masih jarang bisa bersikap terbuka dengan pendamping PKH.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa aspek-aspek kinerja terhadap pendamping PKH telah masuk dalam kategori sangat baik. Namun, pendamping program keluarga harapan perlu menguatkan

kapasitasnya agar dalam pendampingan lebih maksimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Eva dan Budi Santoso. (April, 2021). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan di Kabupaten Cianjur. Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
- Aritonang, Ayu. 2018. Pelaksanaan Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) Di Desa Pamekaran Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung.
- Damanik, Mariana. 2021. Artikel Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Remunerasi Terhadap Budaya Kerja Dan Peningkatan Kinerja Pegawai Di Lingkungandirektorat Jenderal Pajak Kpp Pratama Pematang Siantar. Universitas Terbuka.
- Darmayanti, Hera. (2020). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan di Gamong Maheng Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Diakses melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/13719/1/Hera%20Darmayanti%2C160802074%2C%20FISIP%2C%20IAN%2C%20085373727957.pdf>
- Eliza, Tri Okvira. 2015. HUBUNGAN ANTARA KETERBUKAAN DIRI DENGAN KEAKRABAN PADA MAHASISWA FAKULTAS PERTANIAN DAN PETERNAKAN UIN SUSKA RIAU. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Diakses melalui <http://repository.uin-suska.ac.id/6982/>
- Gulo, Deseprius. 2018. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja

- Pegawai Di Kantor Camat Ulu Moro'o Kabupaten Nias Barat. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nias Selatan Telukdalam.
- Hanif, Hasrul, dkk. 2015. Mewujudkan Program Keluarga Harapan (PKH) yang Lebih Bermakna: Analisa Gender terhadap Implementasi PKH di Kabupaten Sidoarjo (Jawa Timur) dan Kabupaten Bima (Nusa Tenggara Barat). Diakses melalui <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/indonesien/12590.pdf>
- Indriyani, Lia. 2021. Kinerja Pegawai Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung. Universitas Pasundan. Diakses melalui <http://repository.unpas.ac.id/53237/6/BAB%20II%20Lia%20Indrayani%20172010011.pdf>
- Kementerian Sosial. (2015). Buku Kerja Pendamping dan Operator PKH. Diakses melalui [https://www.academia.edu/28297357/BUKU\\_KERJA\\_PENDAMPING\\_DAN\\_OPERATOR\\_PKH](https://www.academia.edu/28297357/BUKU_KERJA_PENDAMPING_DAN_OPERATOR_PKH)
- Kementerian Sosial. (2018). Gambaran Umum Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2). Diakses melalui <https://pkh.kemensos.go.id/dokumen/DOCS20181008120124.pptx>
- Kementerian Sosial. 2021. Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2021. Jakarta.
- Kementerian Sosial. 2021. Pendampingan PKH 2021. Diakses melalui <http://eprints.binadarma.ac.id/640/1/INTERPERSONAL%20SKILL%20materi%204.pptx#:~:text=Kemampuan%20untuk%20bersikap%20terbuka&text=adalah%20kemampuan%20seseorang%20untuk%20mengungkapkan,memperluas%20kesempatan%20untuk%20terjadinya%20sharing.>
- Kementerian Sosial. Program Keluarga Harapan. Diakses melalui <https://kemensos.go.id/program-keluarga-harapan-pkh>
- Lase, Justin. (2017, Februari 16). Praktek Pekerjaan Sosial Makro dan Pengembangan Masyarakat (CO/CD). Diakses dari <http://justinlase.blogspot.com/2017/02/praktek-pekerjaan-sosial-makro-dan.html?m=1>
- Masulili, Lidyawati. 2020. Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan Di Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo
- Nofi. (2017, Maret 22). COCD : Kolaborasi Pekerjaan Sosial. Diakses dari COCD: Kolaborasi Pekerja Sosial ([nofiajaya.blogspot.com](http://nofiajaya.blogspot.com))
- Sari, Febriana Puspita dkk. 2019. Pendampingan Ibu Hamil Dengan Buku KIA Terhadap Motivasi Ibu Untuk Kunjungan Nifas (KF3). Kementerian Kesehatan
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan. Diakses melalui <https://dtks.kemensos.go.id/uploads/topics/15969823807001.pdf>
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2019 tentang Pekerjaan Sosial. Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/122024/uu-no-14-tahun-2019>
- Walahe, Dewi. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan. Universitas Gorontalo