

# KEPUASAN KELUARGA PENERIMA MANFAAT TERHADAP PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KELURAHAN ANTAPANI WETAN KOTA BANDUNG

**Khayun Mubarok**

*Politeknik Kesejahteraan Sosial,*

*Jln. Ir. H. Juanda No. 367, Dago, Kota Bandung, Jawa Barat*  
*khayunm28@gmail.com*

**Aep Rusmana**

*Politeknik Kesejahteraan Sosial,*

*Jln. Ir. H. Juanda No. 367, Dago, Kota Bandung, Jawa Barat*  
*aeprusmana6@gmail.com*

**Pribowo**

*Politeknik Kesejahteraan Sosial,*

*Jln. Ir. H. Juanda No. 367, Dago, Kota Bandung, Jawa Barat*  
*pribowostks@gmail.com*

## **Abstract:**

Satisfaction is defined as the comparison between expectations and an individual's perception of the service performance received. In the context of social services, the satisfaction of Beneficiary Families (Keluarga Penerima Manfaat/KPM) with the Family Hope Program (Program Keluarga Harapan/PKH) serves as a key indicator of the program's effectiveness. This study aims to provide an empirical overview of the level of satisfaction among KPM regarding the quality of PKH services in Antapani Wetan Subdistrict, Bandung City. This research is grounded in the concept of service quality, which includes five main dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, along with an additional dimension—beneficiaries' expectations. The study employs a descriptive quantitative approach, with data collected through questionnaires and document analysis. A total of 180 registered PKH beneficiary families were selected as respondents.



The measurement scale used was Likert, with face validity for validity testing and Cronbach's Alpha for reliability testing. The findings show that overall satisfaction among KPM is categorized as very satisfactory, with a total score of 19,934. Each service quality dimension also falls under the "very satisfactory" category: tangibles (3.184), reliability (3.819), responsiveness (3.155), assurance (3.767), empathy (3.673), while the expectation dimension is rated as "satisfactory" with a score of 2.336. Based on the analysis of the issues and needs in the field, the researcher proposes a follow-up program entitled "Technical Guidance for PKH Facilitators on the Technical Guidelines for the Graduation of PKH Beneficiaries" to improve service quality sustainably

**Keywords:**

Satisfaction; Keluarga Penerima Manfaat (KPM); Program Keluarga Harapan (PKH); Service of Quality; Poverty

**Abstrak:**

Kepuasan merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi individu terhadap kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan sosial, kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas program tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara empiris mengenai tingkat kepuasan KPM terhadap kualitas pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan, Kota Bandung. Kajian ini berangkat dari konsep kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi utama: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), serta tambahan dimensi harapan penerima layanan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa angket dan studi dokumentasi. Jumlah responden sebanyak 180 orang KPM yang terdaftar dalam program PKH. Instrumen diukur menggunakan skala Likert, dengan uji validitas dilakukan melalui face validity dan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan KPM terhadap pelayanan PKH secara umum berada dalam kategori sangat memuaskan, dengan skor total sebesar 19.934. Penilaian tiap dimensi menunjukkan: tangible (3.184), reliability (3.819), responsiveness (3.155), assurance (3.767), empathy (3.673), dan harapan responden (2.336), di mana seluruhnya berada

pada kategori sangat memuaskan, kecuali dimensi harapan yang berada dalam kategori puas. Berdasarkan analisis kebutuhan dan temuan di lapangan, peneliti mengusulkan program lanjutan berupa "Bimbingan Teknis kepada Pendamping PKH tentang Petunjuk Teknis Graduasi KPM PKH" sebagai bentuk peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan

### **Kata Kunci:**

*Kepuasan; Keluarga Penerima Manfaat (KPM); Program Keluarga Harapan (PKH); Kualitas Pelayanan; Kemiskinan*

## **Pendahuluan**

Kesejahteraan merupakan kondisi di mana manusia dapat menjalani kehidupan yang layak, bebas dari kemiskinan, kebodohan, ketakutan, serta kekhawatiran, sehingga tercipta ketentraman baik lahir maupun batin. Dalam konteks sosial, istilah kesejahteraan berkaitan erat dengan kemampuan individu untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dan menjalin relasi yang harmonis dengan lingkungan. Kondisi seperti inilah yang menjadi cita-cita seluruh masyarakat.

Namun dalam realitasnya, manusia tidak lepas dari berbagai persoalan sosial yang muncul dalam kehidupan bermasyarakat. Masalah sosial di Indonesia sangat kompleks, dan salah satu akar utama dari berbagai permasalahan tersebut adalah kemiskinan. Kemiskinan merupakan kondisi ketidakmampuan individu atau rumah tangga dalam memenuhi kebutuhan dasar seperti pangan, pendidikan, kesehatan, dan tempat tinggal. Permasalahan ini sering kali menimbulkan dampak sosial lanjutan, seperti pengangguran, putus sekolah, dan ketimpangan akses terhadap layanan dasar.

Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk menanggulangi kemiskinan, termasuk melalui peluncuran program-program perlindungan sosial seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), Kartu Indonesia Pintar (KIP), dan Kartu Indonesia Sehat (KIS). PKH, yang diluncurkan sejak tahun 2007, merupakan salah satu program bantuan sosial bersyarat yang ditujukan kepada keluarga miskin dan rentan miskin yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Melalui program ini, pemerintah berupaya meningkatkan

akses keluarga miskin terhadap layanan kesehatan, pendidikan, serta berbagai fasilitas sosial lainnya.

Keberadaan PKH terbukti memberikan kontribusi positif terhadap penurunan angka kemiskinan secara nasional. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa dalam sepuluh tahun terakhir, angka kemiskinan di Indonesia berhasil ditekan hingga berada di bawah dua digit. Meski sempat meningkat akibat pandemi COVID-19 pada tahun 2020, program seperti PKH tetap menjadi salah satu instrumen utama dalam menjaga ketahanan sosial ekonomi masyarakat rentan.

Di Kota Bandung, penurunan angka kemiskinan juga dapat diamati. Berdasarkan data BPS, jumlah penduduk miskin menurun dari 114.120 jiwa (4,61%) pada September 2015 menjadi 100.020 jiwa (3,99%) pada Maret 2020. Salah satu wilayah di Kota Bandung yang menerima manfaat dari PKH adalah Kelurahan Antapani Wetan, Kecamatan Antapani. Di wilayah ini, terdapat berbagai latar belakang Keluarga Penerima Manfaat (KPM), seperti ibu hamil, anak sekolah dari keluarga kurang mampu, hingga lanjut usia. PKH di wilayah ini dirasakan cukup membantu oleh para KPM.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya di lapangan, PKH masih menghadapi sejumlah persoalan yang perlu diperhatikan. Berdasarkan data dari Kelurahan Antapani Wetan tahun 2023, terdapat 327 KPM PKH yang aktif. Beberapa KPM menyampaikan keluhan kepada pihak kelurahan terkait pelaksanaan program, di antaranya adalah saldo rekening bantuan yang masih Rp 0 sementara KPM lain sudah menerima bantuan, ketidakpastian jadwal pembagian bantuan komplementer yang sering berubah-ubah, serta kurangnya informasi tentang sistem pengaduan apabila terjadi masalah.

Permasalahan serupa juga muncul di berbagai daerah lain di Indonesia. Seperti dilaporkan oleh media massa ([bisnis.tempo.com](http://bisnis.tempo.com)), terdapat isu mengenai ketidaktepatan sasaran penerima bantuan, lemahnya sosialisasi sistem pengaduan di tingkat daerah, serta keterlambatan pencairan bantuan. Masalah-masalah ini menjadi catatan penting yang harus segera ditindaklanjuti agar program PKH benar-benar dapat menyasar keluarga yang paling membutuhkan dan memberikan dampak maksimal dalam upaya pengentasan kemiskinan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan

(PKH) di Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. Permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi ketidaktepatan sasaran penerima bantuan, lemahnya sosialisasi sistem pengaduan, dan keterlambatan dalam pencairan bantuan. Ketiga aspek tersebut penting untuk ditelaah guna memahami sejauh mana realisasi program PKH di tingkat lokal mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat penerima manfaat.

## Metode

Desain penelitian yang digunakan adalah metode survei deskriptif. Metode survei deskriptif menurut Nazir (2017), adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Metode survei membedah dan menguliti serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pemberian terhadap keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung.

Penelitian mengenai kepuasan keluarga penerima manfaat program keluarga harapan di wilayah Kelurahan Antapani Wetan Kecamatan Antapani Kota menggunakan metode kuantitatif survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu mengolah data numerik dari jawaban responden guna memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan Keluarga Penerima Manfaat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Antapani Wetan, Kecamatan Antapani, Kota Bandung.

Terdata populasi penelitian ini di Kelurahan Antapani Wetan adalah sebanyak 327 KPM PKH. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling*. Cara menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin maka, diperoleh sampel pada penelitian ini menggunakan 180 responden.

## Hasil Penelitian

Hasil penelitian kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) terkait dimensi bukti langsung (*tangible*) menyatakan responden merasa sangat puas terhadap pelayanan petugas dan pendamping PKH. Dalam menjalankan tugasnya petugas dan pendamping PKH mengenakan seragam dinas sesuai dengan aturan. Bagi petugas kelurahan mengenakan seragam sesuai ketentuan aturan Pemkot Bandung sedangkan

untuk petugas pendamping PKH mengenakan seragam berwarna merah tua (*maroon*). Ketika melaksanakan turun ke lapangan pendamping tetap mengenakan seragam tersebut yang dilengkapi dengan tanda pengenalnya.

Berdasarkan hasil aspek keandalan (*reliability*) menunjukan bahwa petugas dan pendamping PKH telah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan keluarga penerima manfaat dengan keandalan. Petugas dan Pendamping PKH telah mampu memberikan kemudahan bagi keluarga penerima manfaat untuk mendapatkan pelayanan. Keluarga penerima manfaat bantuan Program Keluarga Harapan memberikan informasi seputar bantuan dengan cara yang mudah dipahami. Penerima Manfaat yang sudah terdaftar dalam PKH akan tergabung ke dalam grup *whatsapp*. Mayoritas penerima manfaat PKH untuk wilayah kota memang sudah memiliki smartphone sebagai kebutuhan sehingga, informasi terkait PKH akan dibagikan oleh pendamping melalui grup tersebut. Informasi yang diberikan dalam grup tersebut mudah dipahami sehingga tidak menyulitkan KPM.

Keluarga penerima manfaat merasa bahwa petugas dan pendamping PKH telah memiliki kesiapan untuk membantunya, perasan ini dikarenakan petugas dan pendamping sudah mengetahui dan memiliki sistem sumber yang telah disiapkan untuk membantu kesulitan KPM. Daya tanggap pendamping PKH dapat dilihat ketika akan melakukan pertemuan kelompok (PK), mereka hadir lebih dahulu sebelum KPM datang. Hal tersebut menggambarkan kesiapan dari pendamping PKH untuk memberikan pelayanan kepada KPM PKH. Daya tanggap dari pendamping PKH dapat dilihat juga pada saat memberikan informasi terbaru terkait PKH kepada KPM. Informasi tersebut mencangkup waktu pencairan bantuan PKH dan juga bila ada kendala dalam pencairan bantuan akan segera diinformasikan.

Hasil penelitian kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) terkait dimensi kepastian (*assurance*) menyatakan responden merasa sangat puas terhadap pelayanan petugas dan pendamping PKH. Keluarga penerima manfaat merasa sangat puas terhadap pelayanan pendamping PKH dikarenakan kompetensi PKH yang memadai. Hal tersebut terjadi ketika KPM menanyakan kepada pendamping PKH maka, akan dijawab dan memberikan tanggapan atau solusi terkait pertanyaan tersebut.

Hasil penelitian kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) terkait dimensi empati (*emphaty*)

menyatakan responden merasa sangat puas terhadap pelayanan petugas dan pendamping PKH. Keluarga penerima manfaat menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pendamping PKH pada dimensi empati ini. Kesulitan karena keterbatasan SDM tidak membuat pendamping PKH Antapani Wetan tidak memberikan perhatian individual terhadap KPM. Selama bertugas, Pendamping PKH akan mendatangi KPM untuk dilakukan *visiting* sekaligus melaksanakan verifikasi dan validasi data dari aplikasi SIKS-NG, sehingga KPM PKH masih merasakan diperhatikan oleh pendamping PKH.

Hasil penelitian kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) terkait harapan responden menyatakan responden merasa sangat puas terhadap pelayanan petugas dan pendamping PKH. Pada bagian harapan responden merupakan aspek yang memperoleh total skor paling rendah di banding dengan aspek yang lainnya dan menunjukkan hasil kepuasan pada kuadran puas. Dibandingkan dengan dimensi kepuasan lainnya, pada bagian harapan responden memberikan jawaban pernyataan yang lebih beragam. Poin pernyataan yang paling terlihat berbeda adalah pada bagian kesiapan KPM PKH untuk melakukan graduasi secara mandiri.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Tinjauan tentang Kepuasan**

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan baik yang dirasakan oleh individu, kelompok, atau masyarakat dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kotler dan Clarke dalam Algifari (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai pernyataan perasaan dari seseorang yang telah memperoleh kinerja layanan atau hasil untuk pemenuhan terhadap harapannya.

### **2. Tinjauan tentang Kemiskinan**

Kemiskinan merupakan persoalan multidimensional yang tidak saja melibatkan faktor ekonomi, tetapi juga sosial, budaya, dan politik. Oleh karena itu, tidaklah mengherankan jika kesulitan akan timbul ketika fenomena kemiskinan diobjektifkan dalam bentuk angka-angka. Tidak mudah untuk menentukan berapa rupiah pendapatan yang harus dimiliki

oleh setiap orang agar terhindar dari garis batas kemiskinan. Nugroho (1995), mengemukakan bahwa kemiskinan tidak saja menyangkut persoalan-persoalan kuantitatif tetapi juga kualitatif. Sebab di dalam masyarakat kadang ada orang yang secara kuantitatif atau obyektif tergolong miskin tetapi karena tinggal dalam lingkup budaya tertentu, orang tersebut merasa tidak miskin. Menurut Brendly dalam Rustanto (2014), kemiskinan adalah: “ketidakmampuan untuk memperoleh barang-barang maupun pelayanan-pelayanan yang memadai dalam kebutuhan sosial terbatas”.

### **3. Tinjauan tentang Program Keluarga Harapan (PKH)**

Kemiskinan menggambarkan kondisi ketiadaan kepemilikan dan rendahnya pendapatan, atau secara lebih rinci menggambarkan suatu kondisi tidak dapat terpenuhinya kebutuhan dasar manusia, yaitu pangan, papan, dan sandang. Untuk itu dalam mengatasi masalah kemiskinan pemerintah melalui Kementerian Sosial pada tahun 2007 meluncurkan Program Keluarga Harapan yang kemudian disingkat PKH adalah program asistensi sosial kepada rumah tangga yang memenuhi kualifikasi tertentu dengan memberlakukan persyaratan dalam rangka untuk mengubah perilaku miskin. Penerima Program Keluarga Harapan diutamakan bagi RTSM (Rumah Tangga Sangat Miskin) yang memiliki ibu hamil/menyusui, dan anak usia 0-15 tahun, atau anak usia 15-18 tahun yang belum menyelesaikan pendidikan dasarnya.

### **4. Tinjauan tentang Pendamping PKH**

Pendamping PKH adalah sumber daya manusia yang direkrut dan dikontrakkerjakan yang ditetapkan oleh Kementerian Sosial sebagai pelaksana pendamping di tingkat Kecamatan. Pendampingan bagi KPM PKH diperlukan untuk mempercepat proses pencapaian salah satu tujuan PKH, yaitu menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian KPM dalam mengakses layanan kesehatan dan layanan pendidikan serta layanan kesejahteraan sosial. Untuk memastikan tercapainya perubahan perilaku yang diharapkan, Pendamping Sosial PKH mempunyai peran dan fungsi sebagai Fasilitator, Mediator, Advokat, Edukator, dan Motivator bagi KPM PKH. Pendamping PKH sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan program di lapangan, memiliki tugas untuk memfasilitasi peserta PKH untuk mengakses layanan fasilitas kesehatan, fasilitas pendidikan, dan kesejahteraan sosial, termasuk melakukan

pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2K2) secara rutin untuk tujuan perubahan perilaku yang lebih baik.

## 5. Tinjauan tentang Pekerjaan Sosial dengan Kemiskinan

National Association of Social Workers (NASW) dalam Favourita dkk (2016) mendefinisikan Profesi pekerjaan sosial hadir untuk menyediakan pelayanan sosial yang efektif pada individu, keluarga, kelompok, komunitas, dan masyarakat sehingga keberfungsian sosial dan kualitas hidup mereka dapat ditingkatkan. Siporin dalam Fahrudin (2012), mendefinisikan bahwa: "Pekerjaan sosial sebagai kelembagaan sosial untuk membantu orang dalam mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka". Dalam hal ini pekerjaan sosial adalah sebuah profesi yang membantu individu, kelompok, atau masyarakat agar mereka dapat berfungsi sosial.

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan dengan Keandalan (*Reliability*)

Aspek pertama untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan PKH yaitu bukti langsung (tangibles). Tangibles berkaitan dengan penampilan, performansi, fasilitas yang akan didapatkan/fisik, material, personel yang akan di dapatkan jika tergabung dalam program keluarga harapan. Untuk mengetahui aspek ini digunakan 5 (lima) butir pernyataan yang diberikan kepada 180 responden. Berdasarkan aspek tangibles diperoleh hasil yang akan dijabarkan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 Kepuasan Pelayanan Aspek Bukti Langsung (*Tangible*)

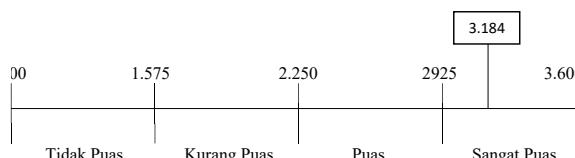
| No    | Pernyataan   | Skor              |                    |             |                    | Skor Total |
|-------|--------------|-------------------|--------------------|-------------|--------------------|------------|
|       |              | Tidak Setuju (x1) | Kurang Setuju (x2) | Setuju (x3) | Sangat Setuju (x4) |            |
| 1.    | Pernyataan 1 | 1                 | 6                  | 51          | 122                | 654        |
| 2.    | Pernyataan 2 | 2                 | 4                  | 57          | 117                | 649        |
| 3.    | Pernyataan 3 | 6                 | 7                  | 63          | 104                | 625        |
| 4.    | Pernyataan 4 | 4                 | 3                  | 74          | 99                 | 628        |
| 5.    | Pernyataan 5 | 3                 | 3                  | 77          | 97                 | 628        |
| Total |              |                   |                    |             |                    | 3184       |

Berdasarkan hasil hitung di atas maka, batas skor untuk setiap kategori sebagai berikut :

Tabel 2 Interval Jawaban Aspek Bukti Langsung (*Tangibles*)

| Interval    | Keterangan  |
|-------------|-------------|
| 900 - 1575  | Tidak Puas  |
| 1576 - 2250 | Kurang Puas |
| 2251 - 2925 | Puas        |
| 2926 - 3600 | Sangat Puas |

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka, diperoleh gambaran tentang tanggapan responden mengenai kepuasan pelayanan bantuan PKH pada aspek bukti langsung (*tangible*) yaitu sebesar 3184. Penjelaskan mengenai posisi aspek kepuasan bukti langsung (*tangible*) dapat dilihat pada garis kontinum berikut :



**Gambar 1:** Garis Kontinum Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH Aspek Bukti Langsung (*Tangible*)

Garis kontinum menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan PKH terkait aspek bukti langsung (*tangible*) terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan. Responden memberikan skor sangat setuju di sebagian besar item pernyataan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat setuju dengan bukti langsung bantuan PKH sudah sesuai dengan ketentuan dan yang diharapkan oleh keluarga penerima manfaat.

## 2. Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan dengan Keandalan (*Reliability*)

Aspek kedua untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan PKH yaitu keandalan (*Reliability*). Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan pihak penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sehingga keluarga penerima manfaat dapat mempercayai dan mengandal Program Keluarga Harapan untuk mengatasai masalah-masalahnya. Untuk mengetahui aspek ini digunakan 6 (enam) butir pernyataan yang diberikan kepada 180 responden. Berdasarkan aspek *reliability* diperoleh hasil yang akan dijabarkan pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Kepuasan Pelayanan PKH Aspek Keandalan (*Reliability*)

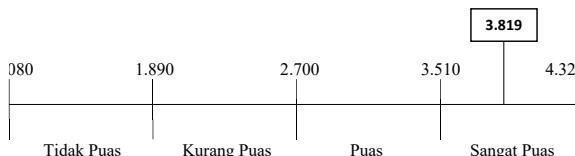
| No | Pernyataan   | Skor              |                    |             |                    | Skor Total |
|----|--------------|-------------------|--------------------|-------------|--------------------|------------|
|    |              | Tidak Setuju (x1) | Kurang Setuju (x2) | Setuju (x3) | Sangat Setuju (x4) |            |
| 1. | Pernyataan 1 | 3                 | 3                  | 73          | 101                | 632        |
| 2. | Pernyataan 2 | 3                 | 2                  | 59          | 116                | 648        |
| 3. | Pernyataan 3 | 3                 | 3                  | 72          | 102                | 633        |
| 4. | Pernyataan 4 | 3                 | 3                  | 67          | 107                | 638        |
| 5. | Pernyataan 5 | 3                 | 4                  | 73          | 100                | 630        |
| 6. | Pernyataan 6 | 2                 | 4                  | 68          | 106                | 638        |
|    |              | Total             |                    |             | 3819               |            |

Berdasarkan hasil penghitungan tersebut, maka batas skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Interval Jawaban Aspek Keandalan (*Reliability*)

| No | Interval      | Keterangan  |
|----|---------------|-------------|
| 1. | 1080 – 1.890  | Tidak Puas  |
| 2. | 1.891 – 2.700 | Kurang Puas |
| 3. | 2.701 – 3.510 | Puas        |
| 4. | 3.511 – 4.320 | Sangat Puas |

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka, diperoleh gambaran tentang tanggapan responden mengenai kepuasan pelayanan bantuan PKH pada aspek keandalan (*reliability*) yaitu sebesar 3.819. Selanjutnya untuk menjelaskan posisi kepuasan pelayanan aspek keandalan (*reliability*) responden dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut:



**Gambar 2:** Garis Kontinum Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH Aspek Keandalan (*Reliability*)

Garis kontinum menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan PKH terkait aspek keandalan (*reliability*) terhadap pelayanan yang diberikan dari Program Keluarga Harapan. Responden memberikan skor sangat setuju di sebagian besar item pernyataan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat setuju dengan keandalan dari petugas dan pendamping bantuan PKH sudah sesuai dengan ketentuan dan yang diharapkan oleh keluarga penerima manfaat.

### 3. Kepuasan KPM Manfaat Terhadap Pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan dengan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Aspek ketiga untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan PKH yaitu kepastian (*assurance*). Kepastian (*assurance*) berkaitan dengan pemahaman dan sikap sopan dari petugas dan pendamping PKH dikaitkan dengan kemampuan mereka memberikan keyakinan kepada penerima manfaat bantuan PKH bahwa sebagai petugas dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk mengetahui aspek ini digunakan 6 (enam) butir pernyataan yang diberikan kepada 180 responden. Berdasarkan aspek kepastian (*assurance*) diperoleh hasil yang akan dijabarkan pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5 Kepuasan Pelayanan PKH Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

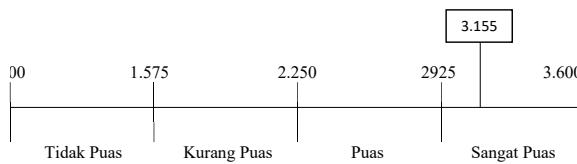
| No    | Pernyataan   | Skor              |                    |             |                    | Skor Total |
|-------|--------------|-------------------|--------------------|-------------|--------------------|------------|
|       |              | Tidak Setuju (x1) | Kurang Setuju (x2) | Setuju (x3) | Sangat Setuju (x4) |            |
| 1.    | Pernyataan 1 | 3                 | 3                  | 66          | 108                | 639        |
| 2.    | Pernyataan 2 | 3                 | 2                  | 65          | 110                | 642        |
| 3.    | Pernyataan 3 | 3                 | 4                  | 73          | 100                | 630        |
| 4.    | Pernyataan 4 | 2                 | 6                  | 78          | 94                 | 624        |
| 5.    | Pernyataan 5 | 3                 | 5                  | 81          | 91                 | 620        |
| Total |              |                   |                    |             | 3155               |            |

Berdasarkan hasil penghitungan tersebut, maka batas skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Interval Jawaban Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| Interval    | Keterangan  |
|-------------|-------------|
| 900 - 1575  | Tidak Puas  |
| 1576 - 2250 | Kurang Puas |
| 2251 - 2925 | Puas        |
| 2926 - 3600 | Sangat Puas |

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka, diperoleh gambaran tentang tanggapan responden mengenai kepuasan pelayanan bantuan PKH pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 3.155 selanjutnya, untuk mengetahui posisi kepuasan pelayanan berdasarkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) responden dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut :



**Gambar 3:** Garis Kontinum Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Garis kontinum menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan PKH terkait aspek daya tanggap (*responsiveness*) terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH). Responden memberikan skor sangat setuju di sebagian besar item pernyataan sehingga total skor berada di kuadran sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat setuju terhadap daya tanggap petugas dan pendamping PKH sudah sesuai dengan ketentuan dan yang diharapkan oleh keluarga penerima manfaat.

#### 4. Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan dengan Kepastian (*Assurance*)

Aspek keempat untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan PKH yaitu kepastian (*assurance*). Kepastian (*assurance*) berkaitan dengan pemahaman dan sikap sopan dari petugas dan pendamping PKH dikaitkan dengan kemampuan mereka memberikan keyakinan kepada penerima manfaat bantuan PKH bahwa sebagai petugas dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Untuk mengetahui aspek ini digunakan 6 (enam) butir pernyataan yang diberikan kepada 180 responden. Berdasarkan aspek kepastian (*assurance*) diperoleh hasil yang akan dijabarkan pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7 Kepuasan Pelayanan PKH Aspek Kepastian (*Assurance*)

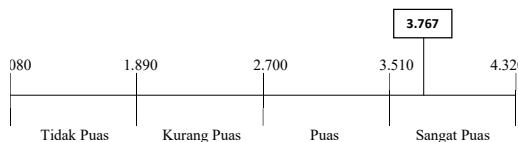
| No           | Pernyataan   | Skor         |               |        |               | Skor Total  |
|--------------|--------------|--------------|---------------|--------|---------------|-------------|
|              |              | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju |             |
| 1.           | Pernyataan 1 | 2            | 6             | 80     | 92            | 622         |
| 2.           | Pernyataan 2 | 2            | 4             | 76     | 98            | 630         |
| 3.           | Pernyataan 3 | 3            | 3             | 81     | 93            | 624         |
| 4.           | Pernyataan 4 | 1            | 3             | 75     | 101           | 636         |
| 5.           | Pernyataan 5 | 3            | 6             | 78     | 93            | 621         |
| 6.           | Pernyataan 6 | 4            | 2             | 70     | 104           | 634         |
| <b>Total</b> |              |              |               |        |               | <b>3767</b> |

Berdasarkan hasil penghitungan tersebut, maka batas skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Interval Jawaban Aspek Kepastian (*Assurance*)

| No | Interval      | Keterangan  |
|----|---------------|-------------|
| 1  | 1080 – 1.890  | Tidak Puas  |
| 2  | 1.891 – 2.700 | Kurang Puas |
| 3  | 2.701 – 3.510 | Puas        |
| 4  | 3.511 – 4.320 | Sangat Puas |

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka, diperoleh gambaran tentang tanggapan responden mengenai kepuasan pelayanan bantuan PKH pada aspek kepastian (*assurance*), yaitu sebesar 3.767. Selanjutnya untuk mengetahui posisi kepuasan pelayanan berdasarkan aspek kepastian (*assurance*) responden dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut:



**Gambar 4:** Garis Kontinum Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH Aspek Kepastian (*Assurance*)

Garis kontinum menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan PKH terkait aspek kepastian (*assurance*) terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH). Responden memberikan skor sangat setuju di sebagian besar item pernyataan sehingga total skor berada di kuadran sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat setuju terhadap kepastian pelayanan petugas dan pendamping PKH sudah sesuai dengan ketentuan dan yang diharapkan oleh keluarga penerima manfaat.

## 5. Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan dengan Empati (*Empathy*)

Aspek kelima untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan PKH yaitu empati (*emphaty*). Empati (*emphaty*) berkaitan dengan pemahaman petugas dan pendamping PKH terhadap kebutuhan keluarga penerima manfaat serta perhatian yang diberikan. Untuk mengetahui aspek ini digunakan 6 (enam) butir pernyataan yang diberikan kepada 180 responden. Berdasarkan aspek

empati (*emphaty*). Diperoleh hasil yang akan dijabarkan pada Tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9 Kepuasan Pelayanan PKH Aspek Empati (*Emphaty*)

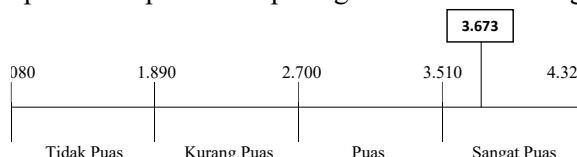
| No | Pernyataan   | Skor              |                   |             |                    | Skor Total |
|----|--------------|-------------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|
|    |              | Tidak Setuju (x1) | Kurang Setuju (2) | Setuju (x3) | Sangat Setuju (x4) |            |
| 1. | Pernyataan 1 | 2                 | 4                 | 78          | 96                 | 628        |
| 2. | Pernyataan 2 | 7                 | 12                | 79          | 82                 | 596        |
| 3. | Pernyataan 3 | 7                 | 7                 | 78          | 88                 | 607        |
| 4. | Pernyataan 4 | 9                 | 11                | 76          | 84                 | 595        |
| 5. | Pernyataan 5 | 2                 | 3                 | 76          | 99                 | 632        |
| 6. | Pernyataan 6 | 3                 | 6                 | 84          | 87                 | 615        |
|    |              | Total             |                   |             |                    | 3673       |

Tabel 9 menjelaskan bahwa rekapitulasi data penelitian diketahui bahwa skor sebesar 3.673 untuk dapat menetukan letak skor yang diperbolehkan pada interval tingkat kepuasan responden.

Tabel 10 Interval Jawaban Aspek Empati (*Emphaty*)

| No | Interval      | Keterangan  |
|----|---------------|-------------|
| 1. | 1080 – 1.890  | Tidak Puas  |
| 2. | 1.891 – 2.700 | Kurang Puas |
| 3. | 2.701 – 3.510 | Puas        |
| 4. | 3.511 – 4.320 | Sangat Puas |

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka, diperoleh gambaran tentang tanggapan responden mengenai kepuasan pelayanan bantuan PKH pada aspek empati (*emphaty*) yaitu sebesar 3.673. Selanjutnya untuk mengetahui posisi kepuasan pelayanan berdasarkan aspek empati (*emphaty*) responden dapat dilihat pada garis kontinum sebagai berikut :



Gambar 5: Garis Kontinum Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH Aspek Empati (*Emphaty*)

Garis kontinum menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan PKH terkait aspek empati (*emphaty*) terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH). Responden memberikan skor sangat setuju di sebagian besar item pernyataan sehingga total skor berada di kuadran sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden merasa sangat setuju terhadap empati yang

diberikan dalam pelayanan petugas dan pendamping PKH sudah sesuai dengan ketentuan dan yang diharapkan oleh keluarga penerima manfaat.

## 6. Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan dengan Harapan Responden

Aspek keenam untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan PKH yaitu harapan. Harapan berkaitan dengan kesesuaian harapan keluarga penerima manfaat PKH sebelum bergabung PKH dengan keadaan saat ini. Untuk mengetahui aspek ini digunakan 4 (empat) butir pernyataan yang diberikan kepada 180 responden. Berdasarkan aspek harapan diperoleh hasil yang akan dijabarkan pada Tabel 4.65 sebagai berikut:

Tabel 11 Kepuasan Pelayanan PKH bedasarkan Harapan KPM

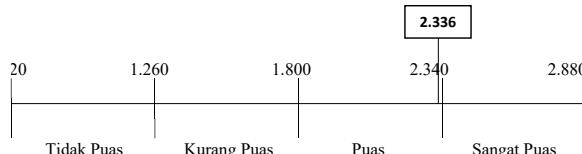
| No | Pernyataan   | Skor              |                   |             |                    |            |
|----|--------------|-------------------|-------------------|-------------|--------------------|------------|
|    |              | Tidak Setuju (x1) | Kurang Setuju (2) | Setuju (x3) | Sangat Setuju (x4) | Skor Total |
| 1. | Pernyataan 1 | 4                 | 13                | 87          | 76                 | 595        |
| 2. | Pernyataan 2 | 4                 | 14                | 84          | 76                 | 588        |
| 3. | Pernyataan 3 | 3                 | 13                | 76          | 88                 | 609        |
| 4. | Pernyataan 4 | 16                | 27                | 74          | 63                 | 544        |
|    |              |                   |                   |             | Total              | 2336       |

Tabel 11 menjelaskan bahwa rekapitulasi data penelitian pada aspek harapan responden diketahui bahwa skor sebesar 2.336. Untuk dapat menentukan letak skor yang diperboleh maka, perlu dihitung menggunakan rumus untuk melihat hasil skor berada pada kategori interval.

Tabel 12 Interval Jawaban Harapan Responden

| No | Interval      | Keterangan  |
|----|---------------|-------------|
| 1. | 720 – 1.260   | Tidak Puas  |
| 2. | 1.261 – 1.800 | Kurang Puas |
| 3. | 1801 – 2.340  | Puas        |
| 4. | 2.341 – 2.880 | Sangat Puas |

Berdasarkan hasil penghitungan tersebut, maka batas skor untuk setiap kategori adalah sebagai berikut :



**Gambar 6:** Kontinum Kepuasan KPM Terhadap Pelayanan PKH Berdasarkan Harapan

Garis kontinum menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan PKH terkait harapan responden terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH). Responden memberikan skor setuju di sebagian besar item pernyataan sehingga total skor berada di kuadran puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden merasa setuju pelayanan petugas dan pendamping PKH sudah sesuai dengan ketentuan dan yang diharapkan oleh keluarga penerima manfaat dari sebelum bergabung dengan PKH.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terhadap pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung berada pada kategori sangat memuaskan dengan perolehan skor 19.934.

Kepuasan jika dilihat tiap aspek yaitu aspek bukti langsung (*tangible*) menunjukkan skor 3.184 berada pada kategori sangat memuaskan, keandalan (*reliability*) menunjukkan skor 3.819 berada pada kategori sangat memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan skor 3.155 berada pada kategori sangat memuaskan, kepastian (*assurance*) menunjukkan skor 3.767 berada pada kategori sangat memuaskan, empati (*emphaty*) menunjukkan skor 3.673 berada pada kategori sangat memuaskan, dan harapan responden menunjukkan skor 2.336 berada pada kategori puas. Berdasarkan Analisa masalah dan kebutuhan serta dasar pemikiran maka peneliti mengusulkan program “Bimbingan Teknis kepada Pendamping PKH tentang Petunjuk Teknis Graduasi KPM PKH”. Program ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan Keluarga Penerima Manfaat terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung.

## Daftar Pustaka

Algifari. 2016. Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Yogyakarta: BPFE

Direktorat Jaminan Sosial Keluarga Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial RI. 2021. Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH). Jakarta. Direktorat Jaminan Sosial Keluarga Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial RI

Halim, Fitria dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis

Harun, Haerul Isra. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank. Empathy Jurnal Fakultas Psikologi*, Vol.2, 1 h.n.p. Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Nazir, Moh. 2017. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Laoli, Septia Murni. 2016. *Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) Bidang Pendidikan di Desa Onozkho Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli*. Bandung: Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial

Oktavia, Ade Sinar. 2019. Survei Tingkat Kepuasan Peserta Program Keluarga Harapan di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan. Universitas Mulawarman: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Rustanto, Bambang. 2014. *Sistem Perlindungan Sosial di Indonesia*. Bandung: STKSPRESS

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sulistia Harus. 2018. *Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gentuman Kabupaten Gorontalo Utara*. Bandung: Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial

Sukoco, Dwi Heru, 2011. *Praktik Pekerjaan Sosial Dan Proses Pertolongannya*. Bandung: Koperasi Mahasiswa STKS.

Profil Kelurahan Antapani Wetan Kecamatan Antapani Kota Bandung Provinsi Jawa Barat Tahun 2022

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset: Yogjakarta

Badan Pusat Statistik Kota Bandung Profil Kemiskinan di Kota Bandung Maret 2020

Kadji, Yulianto.2013. *Kemiskinan Dan Konsep Teoritisnya*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Jurnal Ilmu Sosial Mamangan, Volume III Nomor 1, Januari-Juni 2014

## Internet

<https://pkh.kemensos.go.id> diakses 22 Agustus 2020

<https://bisnis.tempo.co/read/1282593/mensos-mengakui-penyaluran-pkh-masih-bermasalah> diakses 31 Mei 2021

<https://www.bps.go.id> diakses 05 Juni 2021

<https://jabar.bps.go.id> diakses 05 Juni 2021

<https://bandungkota.bps.go.id> diakses 06 Juni 2021