

PERAN PENDAMPING PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) TERHADAP KEPUASAN KELOMPOK PENERIMA MANFAAT (KPM)

Aulia Husain¹ Irwan Yantu² Valentina Mnoarfa³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

Auliahusain@gmail.com

Abstract: *This study aimed to determine the efforts of Family Hope Program assistance to beneficiary groups in the Kota Timur sub-district and to determine the role of Family Hope program assistants in the satisfaction of beneficiary groups in the Kota Timur sub-district. Research data was collected in the field or conducted directly on the research object utilizing observation, interviews, and documentation. In the meantime, data analysis techniques employ simple linear regression analysis. The research findings indicated that the Role of the Family Hope Program (PKH) Assistants has been played well, leading to satisfaction perceived by the Beneficiary Group (KPM) in Gorontalo City regarding their assistance. In other words, the Role of Assistants positively affects the Satisfaction of the Family Hope Program (PKH) Beneficiary Group. Therefore, improving all aspects of the Assistant Role will also increase the Satisfaction of the Family Hope Program (PKH) Beneficiary Group in Gorontalo City.*

Keywords: *Role of PKH Assistance; Satisfaction of the Beneficiary Group (KPM)*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui upaya pendampingan program keluarga harapan pada kelompok penerima manfaat di kecamatan kota timur dan untuk menguji Peran pendamping program keluarga harapan terhadap kepuasan kelompok penerima manfaat di kecamatan kota timur. Pengumpulan data penelitian dilakukan di lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) sudah terlaksana dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa Kelompok Penerima Manfaat (KPM) menilai Peran Pendamping yang diterapkan telah dilakukan dengan baik sehingga Kelompok Penerima Manfaat (KPM) merasa puas dengan adanya peran pendamping program keluarga harapan (PKH) di Kota Gorontalo. Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa Kelompok Penerima Manfaat (KPM) menilai Kepuasan yang diterapkan telah dilakukan dengan baik sehingga Kelompok Penerima Manfaat (KPM) merasa puas dengan pelayanan program keluarga harapan (PKH) di Kota Gorontalo. Peran Pendamping berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat program keluarga harapan (PKH) pada Kelompok Penerima Manfaat (KPM), Apabila semua aspek Peran Pendamping ditingkatkan hal ini akan meningkatkan juga Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) pada Kelompok Penerima Manfaat (KPM) di Kota Gorontalo.

Kata Kunci: *Peran pendampingan PKH; Kepuasan kelompok penerima manfaat (KPM)*

PENDAHULUAN

Kesejahteraan untuk masyarakat luas tidak bisa dipisahkan dari paradigma mengenai kualitas hidup Kelompok Penerima Manfaat (KPM) yang dilihat pada standar kehidupan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) tersebut. Adanya kesejahteraan untuk Kelompok Penerima Manfaat (KPM) merupakan salah satu cita-cita dari adanya Negara kesejahteraan. Dan dalam Negara kesejahteraan dianggap sebagai jawaban yang tepat dalam bentuk keterlibatan Negara untuk memajukan kesejahteraan rakyatnya. Negara Indonesia menjadi salah satu Negara berkembang yang mencoba untuk menerapkan konsep dari Negara kesejahteraan tersebut.

Secara historis negara Indonesia dalam sistem membangun negeri masih bersifat dari atas kebawah (bottom up) dengan hipotesis agar ekonomi Kelompok Penerima Manfaat (KPM) bisa di kontrol dan

dijamin oleh pemerintah, namun pada paktanya para kapitalis yang lebih menikmati pembangunan tersebut dengan adanya penguasaan modal.

Siklus pembangunan hanya mampu berjalan ditempat dengan adanya kepentingan kelompok dari kaum-kaum pemilik modal, yang mampu merasakan dampaknya pembangunan hanyalah orang-orang yang ditentukan. Sehingga dengan berbagai macam kritikan, saran di sampaikan oleh Kelompok Penerima Manfaat (KPM) pada stekholder terkait, system pembangunan pun dirubah dengan bersifat dari bawah ke atas (top down).

Kebijakan pembangunan tentunya merupakan jembatan yang mampu menghubungkan anatara kepentingan dan kebutuhan menjadi satu persepsi tujuan yang sama dalam membangun keadilan social. Tentunya kebijakan tersebut membutuhkan analisis-analisis yang tepat dengan menggunakan berbagai metode analisis pembangunan dari berbagai disiplin: Ilmu social, politik, ekonomi dan disiplin ilmu pengetahuan lainnya, sehingga memenuhi unsur kebijakan yang tepat sasaran dan terarah.

Di Indonesia, masalah kemiskinan selalu menjadi perhatian utama. Ini terjadi karena pemerintah menyadari bahwa gagal mengatasi kemiskinan dapat menyebabkan berbagai masalah sosial, ekonomi, dan politik muncul di Kelompok Penerima Manfaat (KPM). Kesejahteraan sosial didefinisikan sebagai kondisi di mana kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara terpenuhi sehingga mereka dapat hidup layak dan berkembang sehingga mereka dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Setiap Penerima bantuan sosial harus masyarakat yang sudah terdata dalam Basis Data Terpadu (BDT). Terdapat 4 tingkatan miskin dalam BDT yaitu masyarakat miskin kategori desil satu yaitu masyarakat miskin dalam kelompok 10% terendah, desil dua yaitu masyarakat miskin dalam kelompok 20% terendah, desil tiga dan empat yaitu masyarakat miskin dalam kelompok 30% sampai 40% terendah. Sedangkan pemerintah pusat dan pemerintah provinsi hanya memprioritaskan bantuan sosial kepada masyarakat miskin yang berada pada desil satu dan dua yaitu kategori 10 sampai dengan 18% kelompok miskin terendah.

Khususnya Kota Gorontalo Sekilas dalam perspektif kata kota, tentulah kita akan menganggap adalah satu wilayah yang letaknya merupakan tempat peradabannya segala ketimpangan, lapangan pekerjaan tersedia, pengangguran berkurang, memiliki akses yang mampu memenuhi kebutuhan hidup dan lainnya. Namun hal ini belum tentu mengindikasikan kesejahteraan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) didalamnya terutama Kelompok Penerima Manfaat (KPM) di kota Gorontalo. Oleh sebab itu Pemerintah Daerah membentuk program bantuan social berupa Bantuan Pangan Non Tunai Daerah (BPNT-D) guna menjamin kebutuhan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) miskin setidaknya mengurangi beban pengeluaran rumah tangga kurang mampu.

Tabel 1.1 Jumlah Penerima Bansos di Kota Gorontalo

Keterangan	Jumlah	%
PKH	5.626	38,4
BST	9.027	61,6
Total	14.653	100

Sumber Data: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan 2021

Kota Gorontalo dalam upaya mengentaskan angka kemiskinan membentuk program BPNT-D sejak tahun 2018 yang ditargetkan dalam RPJMD sebagai salah satu upaya mengurangi angka kemiskinan. Untuk itu segala bentuk prosedur mulai dari pemukhtahiran hingga penyaluran BPNT-D dilakukan oleh Dinas Sosial yang ada di Kota Gorontalo dengan menyeleksi KPM yang bersumber dari Basis Data Terpadu (BDT) yang memuat informasi social, ekonomi, dan demografi dari sekitar 40% rumah tangga dengan status kesejahteraan rendah yang di tetapkan melalui Surat Keputusan Menteri sosial. (Peraturan Walikota Gorontalo, 2018:26). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Gorontalo, jumlah penduduk miskin di Kota Gorontalo pada tahun 2019-2021 menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya program bantuan sosial yang dijalankan. Berikut dibawah ini table angka kemiskinan di Kota Gorontalo pada Tahun 2019-2021.

Tabel 1.2 Persentase Angka Kemiskinan di Kota Gorontalo

Tahun	Presentase Kemiskinan
2019	11,91%
2020	12,46%
2021	12,94%

Sumber Data: Badan Pusat Statistik Kota Gorontalo 2022

Berdasarkan data diatas didapatkan bahwa angka kemiskinan dikota Gorontalo mengalami peningkatan sejak tahun 2019 hingga 2021, namun peningkata yang timbul masi relatif kecil. Sehingga dengan itu pemerintah kota Gorontalo terus meluncurka berbagai macam program dan cara agar terealisasinya bantuan secara merata kepada kelompok penerima bantuan.

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui jawaban kuesioner yang dibagikan kepada Kelompok Penerima Manfaat (KPM) di Kelurahan Kota Timur. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Rohaeni & Marwa, 2018).

Penelitian ini tergolong kedalam penelitian kuantitatif. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dan pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada Bulan Maret sampai dengan Juni 2024, Proses Peneitian ini dilaksanakan ditempat yang telah disetujui melalui usulan penelitian yaitu pada Kantor Dinas Sosial Kota Gorontalo.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kelompok Penerima Manfaat (KPM) Kota Gorontalo yang berstatus sebagai penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) dan termasuk dalam Kelompok Penerima Manfaat (KPM) pada tahun 2023.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik non probability yakni Teknik sampling incidental. Teknik sampling incidental yaitu Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

HASIL PENELITIAN

Kota Gorontalo merupakan ibukota Provinsi Gorontalo. Secara geografis mempunyai luas 79,59 km² atau 0,71 persen dari luas Provinsi Gorontalo. Kota Gorontalo dibagi menjadi 9 kecamatan, yaitu kecamatan Kota Barat, Kecamatan Duingi, Kecamatan Kota Selatan, Kecamatan kota timur, kecamatan Hulontalangi, Kecamatan Dumbo Raya, Kecamatan Kota Utara, Kecamatan Kota Tengah dan Kecamatan Sibatana. Kemudia terdiri dari 50 kelurahan. Kecamatan dengan luas terbesar adalah kecamatan Kota Barat.

Secara astronomis, Kota Gorontalo terletak antara 00 28' 17" - 00 35' 36" Lintang Utara, dan 1220 59' 44" - 1230 5' 59" Bujur Timur. Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Gorontalo memiliki batas-batas: Utara berbatasan dengan Kecamatan Bulango Selatan Bone Bolango, Selatan berbatasan dengan Teluk Tomini, Barat berbatasan dengan Sungai Bolango Kabupaten Gorontalo, Timur berbatasan dengan Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango.

Rasio keuangan berguna untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan keuangan suatu perusahaan dan memungkinkan investor menilai kondisi keuangan dan hasil operasi perusahaan saat ini dan masa lalu, serta sebagai pedoman bagi investor mengenai kinerja masa lalu dan masa mendatang yang dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan investasinya.

PEMBAHASAN

Analisis regresi linier sederhana merupakan suatu metode pendekatan untuk melihat hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Pada model regresi, variabel independen (bebas) menerangkan variabel dependennya (terikat). Dalam analisis regresi sederhana ini, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana yaitu perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap.

Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	31.403	2.505		12.539
	Peran Pendamping	.502	.043	.762	11.638

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan hasil uji regresi diatas didapatkan hasil persamaan regresi berganda berikut:

$$Y = 31,403 + 0,502X + e$$

Pada persamaan linear diatas dapat di jelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta = 31,403. dengan nilai konstanta sebesar 31,403 maka Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat Pada Kelompok Penerima Manfaat (KPM) Kota Gorontalo akan bertambah sebesar 32,742 apabila Peran Pendamping sama dengan nol.
2. Nilai koefisien regresi X untuk variabel Peran Pendamping dengan Nilai 0,502 (bernilai positif) artinya jika Peran Pendamping meningkat satu-satuan, maka Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat akan bertambah sebesar 50,2%.

Nilai konstanta dari hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif, dapat diartikan bahwa apabila tidak dipengaruhi oleh variabel Peran Pendamping maka Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat tidak mengalami perubahan jika variabel Peran Pendamping ditingkatkan maka akan meningkatkan Variabel Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat sebesar 50,2%.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

(Garaika & Darmanah, 2019) Pengujian hipotesis untuk uji t dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel independen (Peran Pendamping) terhadap variabel dependen (Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat). Hal itu dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t tabel dan t hitung dengan kriteria sebagai berikut:

- a. H_0 : diterima (H_1 : ditolak) jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 90% atau α sama dengan 10% (0,1).
- b. H_0 : ditolak (H_1 : diterima) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 90% atau α sama dengan 10% (0,1).

H_0 : Artinya, tidak ada pengaruh variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y)

H_1 : Artinya, ada pengaruh dari variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y)

Uji-t dihitung dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% atau α sama dengan 10% (0,1). Hal ini sejalan dengan tingkat margin of error pada pengambilan sampel sebesar 10%. Diketahui nilai t tabel yang akan digunakan adalah 1,660

Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Independen	T hitung	T tabel
Peran Pendamping (X)	11,638	1,660

Variabel Dependen : Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat (Y)

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan hasil uji Parsial (uji t) Pada tabel 4.9 diatas sehingga dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan perhitungan variabel Peran Pendamping (X) diperoleh Uji signifikansi koefisien regresi dengan t-test dan didapatkan nilai t hitung = **11,638 > 1,660** (t tabel) dengan p-value $0,000 < 0,1$ artinya variabel Peran Pendamping (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Koefisien determinasi juga dapat diartikan kemampuan variabel X (independen) mempengaruhi variabel Y (dependen). Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y (Garaika & Darmanah, 2019).

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.580	.576	4.244

a. Predictors: (Constant), Peran Pendamping

Sumber : Output Pengolahan Data SPSS 22

Berdasarkan Hasil uji koefisien determinasi diatas, dihasilkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,580. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa besarnya variasi variabel independent (Peran Pendamping) dalam mempengaruhi Variabel dependen (Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat) adalah sebesar 58% dan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Hal ini dapat dimaklumi karena dapat juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian, namun tetap dipengaruhi oleh banyak faktor lainnya.

Pengaruh Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat (KPM)

Menjawab rumusan masalah yang mengatakan bahwa Peran Pendamping berpengaruh pada Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat dapat dilihat dari tabel 4.10, Yang menunjukkan bahwa Peran Pendamping berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat dapat menjelaskan bahwa variabel Peran Pendamping berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat. Peran Pendamping diketahui memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat hal ini dapat dilihat pada tabel 4.9 dari besaran koefisien regresi yaitu Nilai konstanta positif kemudian nilai konstanta pada variabel Peran Pendamping diperoleh juga nilai positif.

Berdasarkan hasil analisis data statistik koefisien determinasi pada tabel 4.11 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R Square) sebesar 58%. Dapat diartikan bahwa Peran Pendamping memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan dengan besarnya pengaruh sebesar 58%. Bentuk kontribusi Peran Pendamping terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat adalah pengaruh positif yang ditunjukkan dari besaran koefisien regresi yang bertanda positif. Artinya Peran Pendamping Pada Program Keluarga Harapan (PKH) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat pada Kelompok Penerima Manfaat (PKH) di Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil analisis data tanggapan responden variabel independen Peran Pendamping mendapatkan nilai presentase dengan kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa Kelompok Penerima Manfaat (KPM) Kota Gorontalo menilai Peran Pendamping yang diterapkan pada Pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH) telah menerapkan dengan baik setiap indikator peran pendamping Seperti Keterampilan Fasilitatif yang dimiliki pendamping, Keterampilan mendidik, Keterampilan Representasi, dan Keterampilan Teknis pendamping pada saat memberikan dampingan dan melayani masyarakat sudah diterapkan dengan baik sehingga Kelompok Penerima Manfaat (KPM) merasa puas dengan Peran Pendamping pada Program Keluarga Harapan (PKH). Peran Pendamping dalam Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Gorontalo mendapatkan nilai presentase dengan kategori baik.

Hasil ini menunjukkan bahwa Kelompok Penerima Manfaat (KPM) menilai peran pendamping dalam program tersebut sudah diterapkan dengan sangat baik. Setiap indikator yang mendefinisikan peran pendamping, seperti Keterampilan Fasilitatif, Keterampilan Mendidik, Keterampilan Representasi, dan Keterampilan Teknis telah diimplementasikan secara efektif oleh pendamping. Hal ini terlihat dari cara pendamping memberikan bantuan dan melayani KPM, yang dianggap telah memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Keterampilan fasilitatif, misalnya, mencakup kemampuan pendamping dalam membimbing KPM melalui proses yang rumit dan membantu mereka memahami serta mengakses berbagai layanan yang ditawarkan oleh PKH.

Keterampilan mendidik pendamping juga mendapat apresiasi tinggi dari KPM, yang merasa bahwa pendamping mampu memberikan edukasi yang berguna dan relevan, membantu mereka dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memanfaatkan program secara optimal. Selain itu, Keterampilan Representasi pendamping, yang mencakup kemampuan mereka untuk menjadi jembatan komunikasi antara KPM dan pihak terkait lainnya, juga dinilai sangat baik. Pendamping mampu mengartikulasikan kebutuhan dan aspirasi KPM dengan tepat kepada pihak-pihak yang berkepentingan, memastikan bahwa suara KPM didengar dan direspon dengan baik. Terakhir, Keterampilan Teknis pendamping, yang mencakup pemahaman mendalam tentang mekanisme dan prosedur PKH, juga mendapat penilaian yang positif.

Kelompok Penerima Manfaat merasa bahwa pendamping memiliki kompetensi yang cukup dalam menjalankan tugas mereka, memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Secara keseluruhan, penerapan yang baik dari berbagai keterampilan ini telah menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan KPM. Mereka merasa bahwa peran pendamping dalam program PKH tidak hanya membantu mereka secara teknis, tetapi juga memberikan dukungan emosional dan pendidikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Hal ini menegaskan bahwa pendamping PKH di Kota Gorontalo telah menjalankan perannya dengan sangat baik, yang berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan program secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil analisis data tanggapan responden variabel Dependen Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat mendapatkan nilai presentase dengan kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa Kelompok Penerima Manfaat (KPM) Kota Gorontalo menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada Program Keluarga Harapan (PKH) telah dilaksanakan dengan baik setiap indikator Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat telah diterapkan dengan baik seperti pendamping memberikan pelayanan dengan baik sehingga Kelompok Penerima Manfaat (KPM) merasa puas dengan Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat pada Program Keluarga Harapan (PKH). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendamping PKH berhasil memenuhi kebutuhan dan keinginan KPM secara baik. Pendamping memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan KPM, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan memuaskan.

Hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan yang dilaporkan oleh responden, di mana KPM merasa bahwa pendamping PKH responsif terhadap kebutuhan mereka dan mampu memberikan bantuan yang diperlukan. Tingkat kepuasan yang tinggi juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu KPM dalam berinteraksi dengan program PKH. Penelitian ini menemukan bahwa KPM yang memiliki pengalaman positif di masa lalu lebih cenderung merasa puas dengan pelayanan saat ini. Ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan KPM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendamping PKH berhasil memenuhi kebutuhan dan keinginan KPM secara baik. Pendamping memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan KPM, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan memuaskan. Hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan yang dilaporkan oleh responden, di mana KPM merasa bahwa pendamping PKH responsif terhadap kebutuhan mereka dan mampu memberikan bantuan yang diperlukan. Tingkat kepuasan yang tinggi juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu KPM dalam berinteraksi dengan

program PKH. Penelitian ini menemukan bahwa KPM yang memiliki pengalaman positif di masa lalu lebih cenderung merasa puas dengan pelayanan saat ini. Ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dari waktu ke waktu menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan KPM.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif melalui informasi yang disampaikan oleh pendamping PKH turut berkontribusi terhadap kepuasan KPM. Persepsi positif yang terbentuk melalui komunikasi ini membuat KPM merasa lebih yakin terhadap program PKH, yang memperkuat rasa puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Gorontalo telah berhasil melaksanakan tugasnya dengan baik, terutama dalam hal meningkatkan kepuasan Kelompok Penerima Manfaat (KPM). Implementasi yang baik dari setiap indikator kepuasan, mulai dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengaruh pengalaman teman-teman, hingga komunikasi yang efektif, semuanya berkontribusi positif terhadap persepsi dan kepuasan KPM. Dengan demikian, peran pendamping PKH sangat signifikan dalam memastikan keberhasilan program ini, yang tercermin dalam tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan KPM.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) sudah terlaksana dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa Kelompok Penerima Manfaat (KPM) menilai Peran Pendamping yang diterapkan telah dilakukan dengan baik sehingga Kelompok Penerima Manfaat (KPM) merasa puas dengan adanya peran pendamping program keluarga harapan (PKH) di Kota Gorontalo.
2. Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa Kelompok Penerima Manfaat (KPM) menilai Kepuasan yang diterapkan telah dilakukan dengan baik sehingga Kelompok Penerima Manfaat (KPM) merasa puas dengan pelayanan program keluarga harapan (PKH) di Kota Gorontalo.
3. Peran Pendamping berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat program keluarga harapan (PKH) pada Kelompok Penerima Manfaat (KPM), Apabila semua aspek Peran Pendamping ditingkatkan hal ini akan meningkatkan juga Kepuasan Kelompok Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) pada Kelompok Penerima Manfaat (KPM) di Kota Gorontalo.

Saran

Adapun saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Pendamping Program

Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) sangat vital dalam memastikan kepuasan dan keberhasilan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) di Kota Gorontalo. Sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan program, pendamping harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada KPM. Hal ini tidak hanya penting untuk menjaga kepuasan KPM, tetapi juga untuk memastikan bahwa bantuan yang diberikan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Optimalisasi peran pendamping dalam memberikan penyuluhan juga memiliki potensi besar dalam mengatasi dan mengurangi angka kemiskinan di Kota Gorontalo. Melalui interaksi yang intensif dan dukungan yang berkelanjutan, pendamping dapat membantu KPM untuk meningkatkan taraf hidup mereka, sehingga secara keseluruhan, program PKH dapat berkontribusi secara signifikan dalam menurunkan tingkat kemiskinan di kota ini. Dengan demikian, pendamping PKH perlu selalu berupaya meningkatkan perannya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada KPM, serta memfasilitasi pemanfaatan bantuan yang lebih optimal. Hanya dengan demikian, tujuan jangka panjang dari program PKH untuk mengentaskan kemiskinan dapat tercapai, dan KPM di Kota Gorontalo dapat merasakan manfaat nyata dari program ini.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa selain peran pendamping, terdapat variabel independen lain yang turut mempengaruhi kepuasan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) sebesar 42%. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun peran pendamping memiliki kontribusi yang signifikan, ada faktor-faktor lain yang juga berperan penting dalam menentukan

tingkat kepuasan KPM. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mempertimbangkan penambahan variabel independen lain dalam penelitian lanjutan. Variabel-variabel tersebut mungkin mencakup aspek-aspek sosial yang mungkin berdampak pada kepuasan KPM. Dengan menambahkan variabel-variabel ini, diharapkan penelitian di masa mendatang dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan KPM dalam Program Keluarga Harapan (PKH). Penelitian yang lebih holistik dengan berbagai variabel independen ini akan memberikan kontribusi yang lebih kaya terhadap literatur dan praktik, serta dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kesejahteraan kelompok penerima manfaat di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bkkbn, B. K. Dan K. B. N. (2022, Januari 28). Tingkat Keluarga Sejahtera. [Http://Aplikasi.Bkkbn.Go.Id/Mdk/Default.AspX](http://Aplikasi.Bkkbn.Go.Id/Mdk/Default.AspX)
- Daud, M., & Marini, Y. (2018). Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Kelompok Penerima Manfaat (Kpm) Miskin. *Jurnal*, 2(1), 29–38.
- Fathur. (2017). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Pemberdayaan Ekonomi Kelompok Penerima Manfaat (Kpm) Di Kelurahan Triwidadi Pajangan Bantul. *Skripsi*, 12.
- Garaika, & Darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. Cv Hira Tech.
- Halimah, A. S. N. (2019). Peran Pendamping Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Desa Surodadi Kecamatan Sayung Kabupaten Demak [Skripsi]. Uin Walisongo Semarang
- Husain Umar, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003).
- Jidh Bpk Ri. (2009). Undang-Undang Repbulik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.
- Jidh Bpk Ri. (2022, Januari 28). Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan Dan Pembangunan Keluarga [Jdih Bpk Ri]. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/38852/Uu-No- 52-Tahun-2009>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Gramedia, 2008) Ed. Iv, Cet. I, Hal.1110 19 A.
- Ninth Edition, Hal. 40 23 Opcit. A.Usmara, Strategi Baru Manajemen Pemasaran.
- Philip Kotler, Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control, (New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997),
- Philip. B. Crosby, Quality Without Tears, (Singapore, Mcgraw Hill, 1986).
- Rahmawati, E., & Kisworo, B. (2017). Peran Pendamping Dalam Pemberdayaan Kelompok Penerima Manfaat (Kpm) Miskin Melalui Program Keluarga Harapan. *Journal Of Nonformal Education And Community Empowerment*, 1161–169. <https://doi.org/10.15294/pls.vli2.16271>
- Sarwono, S. W. (2006). Teori-Teori Psikologi Sosial. Pt Raja Grafindo Persada.
- Soerjono Soekanto. (2012). Sosiologi Suatu Pengantar. Pt Raja Grafindo Persada.
- Sompie, M., Aminudin, A., & Yogopriyanto, J. (2022). Analisis Peran Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kecamatan Sungai Serut. *Jurnal*, 1(3), 93–102.
- Suharto, E. (2005). Membangun Kelompok Penerima Manfaat (Kpm) Memberdayakan Rakyat. Pt Refika Aditama. Cohen, Bruce J., Sosiologi Suatu Pengantar, Terj. Sahat Simamora, Cet-2, Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Suharto, Edi, Membangun Kelompok Penerima Manfaat (Kpm) Memberdayakan Rakyat; Kajian Strategis Pembangunan Kesejahteraan Sosial Dan Pekerjaan Sosial, Bandung: Pt. Rafika Aditama, 2009.
- Sunarti, E. (2006). Indikator Keluarga Sejahtera: Sejarah Pengembangan, Evaluasi, Dan Keberlanjutannya. Institut Pertanian Bogor.
- Usmara. Strategi Baru Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: Amara Books, 2003), Cet I.
- Zulian Yamit, Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, (Yogyakarta: Ekonisa,2001), Cet I.