

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA MISKIN DALAM MENERIMA PELAYANAN KEBIJAKAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KELURAHAN KEBUN BUNGA PALEMBANG



**MUDHI'AH SAFIQ HADIYATI
07021181621044**

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA MISKIN DALAM MENERIMA PELAYANAN KEBIJAKAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KELURAHAN KEBUN BUNGA PALEMBANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



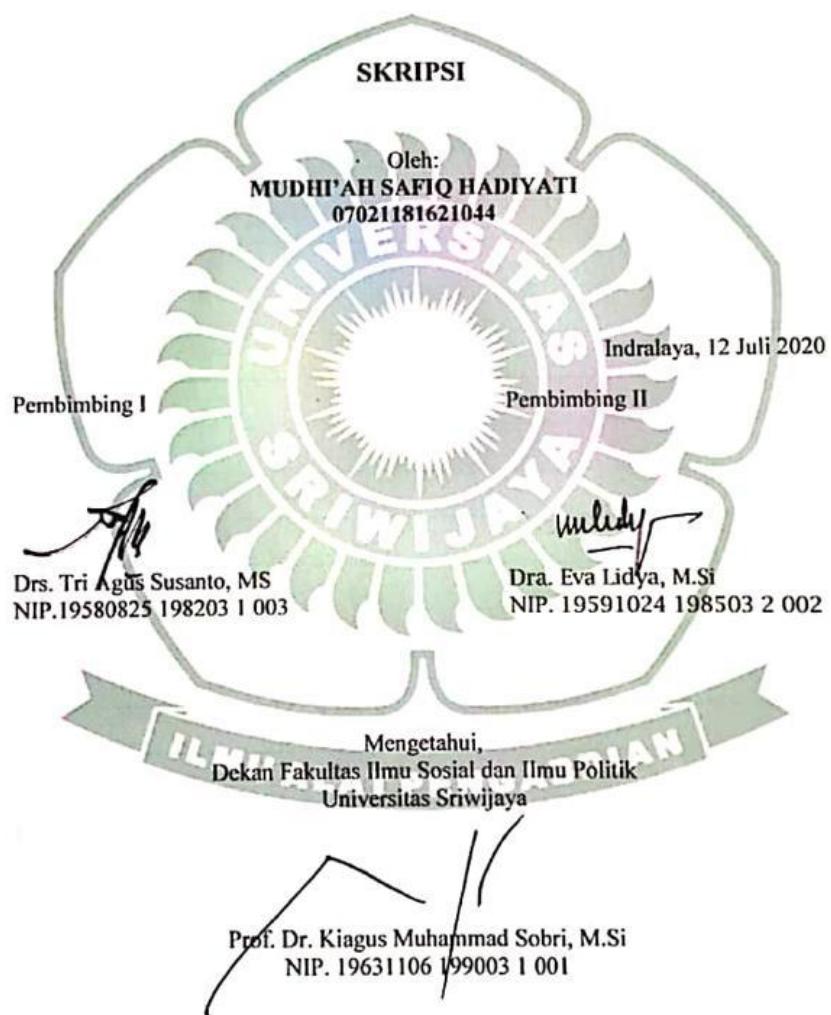
MUDHI'AH SAFIQ HADIYATI

07021181621044

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA MISKIN DALAM MENERIMA PELAYANAN KEBIJAKAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KELURAHAN KEBUN BUNGA PALEMBANG



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "Tingkat Kepuasan Keluarga Miskin Dalam Menerima Pelayanan Kebijakan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Kebun Bunga Palembang" telah dipertahankan dihadapan Tim Pengudi Ujian Skripsi Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada Tanggal 29 Juni 2020.

Indralaya, 12 Juli 2020.

Ketua:

1. Drs. Tri Agus Susanto, MS
NIP 19580825 198203 1 003

Anggota:

2. Dra. Eva Lidya, M.Si
NIP. 19591024 198503 2 002

1. Dr. Yunindyawati, S.Sos, M.Si
NIP. 19750603 200003 2 001

1. Mery Yanti, S.Sos., MA
NIP. 19770504 200012 2 001

Mengetahui:
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Sosiologi

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 19631106 199003 1 001

Dr. Yunindyawati, S.Sos, M.Si
NIP. 19750603 200003 2 001

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMPAHAN

Motto:

“Jika kita tidak bisa memiliki apa yang kita cintai, maka cintailah apa yang kita miliki. Bersyukurlah..” (Mudhsafha, 2017)

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

- 1. Bangsa dan Negara**
- 2. Almamater, FISIP Unsri**
- 3. Bapak dan Ibu Tercinta**
- 4. Kakak dan Adik Tersayang**
- 5. Sahabat-sahabat**

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Keluarga Miskin Dalam Menerima Pelayanan Kebijakan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Kebun Bunga Palembang”. Shalawat serta salam tak henti-hentinya dipanjatkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Aamiin..

Skripsi yang saya tulis ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan S-1 Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Saya menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini yang jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah semata, dan InshaAllah bagi yang membaca jika ingin memperbaiki pada penelitian yang akan diteliti selanjutnya, dengan izin Allah dengan senang hati Saya sudah mengizinkan. Saya juga menerima kritik dan saran yang diberikan oleh pembaca dalam hal penulisan skripsi ini.

Tentunya dalam menulis skripsi ini banyak pihak yang terlibat yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan tentunya semangat untuk selalu fokus mengerjakan skripsi ini. Maka dari itu Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang selalu mendengarkan doa dan keluh kesah hambanya dalam setiap nafas yang dihembuskan setiap detiknya dalam menjalani kehidupan ini.
2. Kedua Orangtua, Ibu Sumiyati, A.Md dan Bapak Iskandar Hadi, S.Pd yang telah selalu ada untuk Putri satu-satunya ini, yang selalu memberikan dorongan positif dalam kehidupan Saya sehingga sampailah Saya di titik

ini mendapatkan gelar Sarjana. Kupersembahkan seutuhnya untuk Ibu dan Bapak Tercinta.

3. Bapak Prof. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Yunindyawati, M.Si, selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, sekaligus Penguji skripsi saya ketika seminar proposal dan ujian komprehensif, terimakasih atas semua masukannya bu.
7. Ibu Safira Soraida, S.Sos, M.Sos, selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang sekaligus menjadi penguji skripsi saya ketika seminar proposal, terimakasih Mba Fira atas masukannya.
8. Bapak Drs. H. Suleman Mansyur, LC., M.Hum (Alm) sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya dari semester 1-3, semoga bapak berada di Syurganya Allah, aamiin.
9. Ibu Dyah Hapsari ENH, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik, terimakasih atas motivasinya bu.
10. Bapak Drs. Tri Agus Susanto, MS, selaku Pembimbing I skripsi saya, terimakasih pak sudah mau direpotkan setiap pekannya dan memperbolehkan mahasiswanya bimbingan dikala pandemi COVID-19 ini.
11. Ibu Dra. Eva Lidya, M.Si, selaku Pembimbing II skripsi saya, terimakasih bu eva yang senantiasa lembut dan sabar dalam memberikan saran dan kritik yang membangun untuk Saya.
12. Ibu Merry Yanti S.Sos., MA, sebagai Penguji II pada Ujian Komprehensif
13. Mba Yuni Yunita, S.Sos, selaku Admin Jurusan Sosiologi serta seluruh dosen dan karyawan yang ada di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang tidak bisa saya sebutkan satu-

persatu tetapi akan selalu saya ingat jasa-jasa dan kebaikan kalian semua dalam masa menyelesaikan perkuliahan ini.

14. Saudara Kandungku, M.Thaariq Giffari dan Susilo Bambang Yudhoyono Hakim Hadi, dan Kakak Iparku Anggi Rhiza Anjani Nasution, serta Keponakanku tersayang Athira Shaqueena Giffari, yang sudah menghiburku dalam mengerjakan skripsi ini.
15. Kelompok Praktek Penelitian Sosial (PPS) sekaligus kelompok KKS (Kuliah Kerja Sosial) yaitu Yuni Lestari, Karnelia Alchodina Yunitha Batubara, Vivit Widya Pratiwi, Suep Abdul Fatah, yang telah memberikan semangat dan menghibur saya selama mengerjakan skripsi ini.
16. Rika Meilisa dan Yuni Lestari, yang sudah mau sabar dan meluangkan waktunya untuk menjadi tempat saya bertanya dalam mengerjakan skripsi kuantitatif ini.
17. Andra Nuansa Agasta, Wildani Syifa'a, Annisa Yulenda, Devy Wardini, dan semua sahabat terdekat yang pernah saya temui dalam proses mengerjakan skripsi.
18. BEM FISIP Kabinet Magnetik Periode 2018-2019, semua BPH dan anggota organisasi ini yang sudah menemani dan mewarnai hari-hari saya di kampus Indralaya, tempat saya singgah dan memetik banyak pengalaman.
19. GenBI Sumsel, semua BPH Kabinet Cemara 2019, dan BPH Sumsel 2020, serta anggota dan pembina GenBI juga Bank Indonesia yang sudah memberikan saya kesempatan untuk mendapatkan beasiswa selama satu tahun sekaligus memberikan saya wadah sebagai tempat mengukir kreatifitas dan merasakan banyak pengalaman di organisasi external kampus.
20. HIMASOS, Himpunan Jurusan Sosiologi yang sudah mau menerima saya dan mengenal lebih banyak lagi karakter orang dan pengalaman yang ada didalamnya.
21. Sosiologi angkatan 2016 (TEKSOS FAMILY), terimakasih banyak semua teman-teman kelas genap maupun kelas ganjil yang sudah mengisi suka

duka saya selama perkuliahan berlangsung. Tetap Semangat untuk kita semua! Sukses selalu.

22. Tentunya semua pihak yang telah terlibat dalam mengerjakan skripsi ini juga dalam menjalani perkuliahan ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Hormat Penulis,

Mudhi'ah Safiq Hadiyati

RINGKASAN

TINGKAT KEPUASAN KELUARGA MISKIN DALAM MENERIMA PELAYANAN KEBIJAKAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KELURAHAN KEBUN BUNGA PALEMBANG

Oleh: Mudhi'ah Safiq Hadiyati

Pada penelitian ini membahas tentang “Tingkat Kepuasan Keluarga Miskin Dalam Menerima Pelayanan Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Kebun Bunga Palembang”. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kebun Bunga Kota Palembang. Program Keluarga Harapan merupakan salah satu kebijakan Pemerintah untuk mengatasi masalah kemiskinan khususnya pemenuhan kebutuhan kesehatan dan pendidikan dasar bagi anak-anak dari keluarga miskin dan memberikan bantuan dengan persyaratan yang harus dipenuhi peserta sebelum menerima bantuan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh keluarga miskin penerima manfaat PKH yang diberikan sesuai dengan kebijakan pemerintah untuk mengatas kemiskinan yang ada di Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang mempunyai satu variabel penelitian dan menggunakan pendekatan eksperimen semu (*Quasi Eksperimen*) yang menggunakan analisis penelitian komparatif yaitu perbandingan yang membandingkan antara harapan dan kenyataan dari kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan pendamping PKH. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer yang berupa penyebaran kuisioner sebanyak 79 keluarga penerima manfaat program keluarga harapan. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diambil dilapangan berupa dokumentasi. Responden ditentukan dengan cara teknik *sampling probabilitas* atau diambil secara *random sampling*. Alat ukur dimensi menggunakan kepuasan pelayanan dengan alat ukur SERVQUAL dan memiliki

lima dimensi, yaitu dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas dan pendamping PKH kepada keluarga penerima manfaat PKH, dengan hasil hipotesis uji t hitung (t tabel) $1,66488 \leq (t \text{ hitung}) 2,212$. Hal ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan penerima manfaat PKH yang dirasakan oleh keluarga miskin adalah tinggi, artinya keluarga penerima PKH merasa puas dalam menerima pelayanan PKH antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh keluarga tersebut.

Kata kunci : Kepuasan Penerima PKH, Program Keluarga Harapan, Pendamping PKH, Petugas PKH, Pelayanan dan Kebijakan PKH, dan Keluarga Penerima Manfaat PKH.

Indralaya, Juli 2020

Mengetahui/Menytujui

Pembimbing I

Drs. Tri Agus Susanto, MS
NIP. 195808251982031003

Pembimbing II

Dra. Eva Lidya, M.Si
NIP. 195910241985032002

Ketua Jurusan Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. Yunindiyawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197506032000032001

Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

The Poor Families Satisfaction Level in Receiving Services Policy of Program Keluarga Harapan (PKH) Kebun Bunga Sub-District, Palembang

By: Mudhi'ah Safiq Hadiyati

In this study discusses "The Poor Families Satisfaction Level in Receiving Services Policy of Program Keluarga Harapan (PKH) in Kebun Bunga Sub-District, Palembang". This research was conducted in Kebun Bunga Sub-District, Palembang City. Program Keluarga Harapan (PKH) is one of the Government's policies to address the problem of poverty, especially the fulfillment of basic health and education needs for children from poor families and provide assistance with requirements that must be met by participants before receiving assistance. This research was conducted with the aim of finding out the satisfaction of services felt by poor families of PKH beneficiaries provided in accordance with government policies to alleviate poverty in Indonesia.

The research method used is a quantitative research method that has one research variable and uses a quasi-experimental approach (Quasi Experiment) that uses a comparative research analysis that is a comparison comparing expectations and reality of service satisfaction provided by PKH officers and assistants. The data used are primary and secondary data. Primary data in the form of the distribution of questionnaires as many as 79 beneficiary families of the hope family program. Respondents were determined by using a probability sampling technique or random sampling. The dimension measuring instrument uses service

assistants to PKH beneficiary families, with the results of the t test hypothesis (t -table) $1.66488 \leq (t\text{-hitung}) 2.212$. This states that the level of satisfaction of PKH beneficiaries felt by poor families is high, meaning that they are satisfied in receiving PKH services between the expectations and the reality felt by the family.

Keywords: *PKH Beneficiary Satisfaction, Program Keluarga Harapan, PKH Companion, PKH Officer, PKH Services and Policy, and PKH Beneficiary Families.*

Indralaya, July 2020

Approved By

Advisor I

Drs. Tri Agus Susanto, MS
NIP. 195808251982031003

Advisor II

Dra. Eva Lidya, M.Si
NIP. 195910241985032002

*Head Of Sociology Department
Faculty Of Social And Political Science
Sriwijaya University*

Dr. Yunindyawati, S.Sos., M.Si
NIP. 197506032000032001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
<i>COVER.....</i>	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	
<i>ABSTRACT</i>	
RINGKASAN.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Konsep Keluarga.....	14
2.3 Konsep Efektivitas.....	14
2.4 Kerangka Pemikiran.....	15
2.4.1 Konsep Kepuasan.....	15

2.4.1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
2.4.2 Konsep Pelayanan.....	17
2.4.3 Program Keluarga Harapan.....	18
2.4.5 Pendamping PKH.....	20
2.3.6 Harapan dan Kenyataan.....	22
2.5 Kerangka Pemikiran.....	24
2.6 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Variabel Penelitian.....	27
3.4 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	27
3.4.1 Definisi Konsep.....	27
3.4.2 Definisi Operasional.....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.1 Data Primer.....	29
3.5.2 Data Sekunder.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	30
3.7.1 Uji Validitas.....	30
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.8 Populasi dan Sampel.....	35
3.8.1 Populasi.....	35
3.8.2 Sampel.....	35
3.9 Teknik Pengolahan Data.....	53
3.9.1 Mengedit Data.....	53
3.9.2 Mengkode Data.....	53

3.9.3 Tabulasi Data.....	53
3.10 Unit Analisis Data.....	53
3.11 Teknik Analisis Data.....	53
3.11.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.11.2 Uji Prasyarat Hipotesis.....	54
3.11.3 Skala Pengukuran.....	55
3.11.4 Skor Rata-rata.....	55
3.11.5 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	58
4.1 Kondisi Umum Lokasi.....	58
4.2 Letak Demografi.....	58
4.2.1 Letak dan Batas Wilayah.....	58
4.2.2 Iklim.....	59
4.3 Jumlah Penduduk.....	59
4.3.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.3.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
4.4 Kelembagaan Kelurahan.....	60
4.5 Sarana dan Prasarana Kelurahan.....	60
4.5.1 Agama.....	60
4.5.2 Kesehatan.....	61
4.5.3 Pendidikan.....	61
4.5.4 Perekonomian.....	61
4.6 Pembagian Wilayah Kelurahan.....	62
4.6.1 Orbitasi Kelurahan.....	62
4.6.2 Batas Wilayah.....	62
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	63
5.1 Deksripsi Data.....	63

5.1.1 Karakteristik Responden.....	63
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	65
5.2.1 Skala Pengukuran.....	65
5.2.2 Uji Validitas Instrumen.....	66
5.2.3 Uji Reliabilitas Instrumen.....	68
5.3 Variabel Kepuasan.....	69
5.3.1 Distribusi Jawaban Per Indikator.....	69
5.3.1.1 Indikator Bagian dari Penampilan Pelayanan Pegawai.....	69
5.3.1.2 Indikator Cara Pegawai	
Berkomunikasi dan Berinteraksi Langsung.....	70
5.3.1.3 Indikator Kemauan Untuk Memberikan Pelayanan yang Dijanjikan dengan Waktu, Akurat, dan Memuaskan.....	71
5.3.1.4 Indikator Kemauan Untuk Membantu Pelayanan.....	72
5.3.1.5 Indikator Waktu yang Diberikan Petugas	
Untuk Memberikan Informasi yang Jelas.....	73
5.3.1.6 Indikator Mencakup Pengetahuan, Kesopanan, dan Sifat yang Dapat Dipercaya.....	74
5.3.1.7 Indikator Kemudahan Dalam Melakukan	
Hubungan Komunikasi yang Baik dan Memberikan Perhatian.....	75
5.3.1.8 Indikator Memahami Kebutuhan Pelayanan.....	76
5.4.1 Distribusi Jawaban Per Dimensi.....	77
5.4.1.1 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	77
5.4.1.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	78
5.4.1.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	79
5.4.1.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	80
5.4.1.5 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	80
5.5 Variabel Kepuasan.....	81

5.5.1 Distribusi Jawaban Per Indikator.....	81
5.5.1.1 Indikator Bagian Dari Penampilan Pelayanan Pegawai.....	81
5.5.1.2 Indikator Cara Pegawai Berkomunikasi dan Berinteraksi Langsung.....	82
5.5.1.3 Indikator Kemauan Untuk Memberikan Pelayanan yang Dijanjikan dengan Waktu, Akurat, dan Memuaskan.....	83
5.5.1.4 Indikator Kemauan Untuk Membantu Pelayanan.....	83
5.5.1.5 Indikator Waktu yang Diberikan Petugas Untuk Memberikan Informasi yang Jelas.....	85
5.5.1.6 Indikator Mencakup Pengetahuan, Kesopanan, dan Sifat yang Dapat Dipercaya.....	86
5.5.1.7 Indikator Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Komunikasi yang Baik dan Memberikan Perhatian.....	87
5.5.1.8 Indikator Memahami Kebutuhan Pelayanan.....	88
5.6.1 Distribusi Jawaban Per Dimensi.....	89
5.6.1.1 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	89
5.6.1.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	90
5.6.1.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	91
5.6.1.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	92
5.6.1.5 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	93
5.7 Distribusi Jawaban Per Variabel.....	93
5.7.1 Jawaban Kuisioner Harapan.....	93
5.7.2 Jawaban Kuisioner Kenyataan.....	94
5.8 Deskripsi data.....	95
5.8.1 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Jawaban Kuisioner Harapan.....	95
5.8.2 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Jawaban Kuisioner Kenyataan.....	96

5.9 Kategori Skor.....	98
5.10 Uji Prasyarat Pengujian Hipotesis.....	99
5.10.1 Mengubah Data Nominal Menjadi Interval.....	99
5.10.2 Uji Normalitas Sebaran.....	99
5.10.3 Uji Homogenitas.....	99
5.11 Uji Hipotesis.....	100
5.12 Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
6.1 Kesimpulan.....	108
6.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kependudukan di Kecamatan Sukarami Tahun 2018.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.2 Uji Validitas Pra Test (UJI Coba Kuisioner Harapan).....	31
Tabel 3.3 Uji Validitas Pra Test (UJI Coba Kuisioner Kenyataan).....	32
Tabel 3.4 <i>Item Total Statistics</i>	34
Tabel 3.5 Data Penerima PKH Tahun 2019.....	36
Tabel 3.6 Sampel Data Penerima PKH.....	50
Tabel 3.7 Skala Pengukuran.....	55
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
Tabel 4.3 Jenis Kelembagaan Kelurahan Kebun Bunga Palembang.....	60
Tabel 4.4 Sarana Ibadah Masyarakat Kelurahan Kebun Bunga.....	60
Tabel 4.5 Akses Kesehatan di Kelurahan Kebun Bunga.....	61
Tabel 4.6 Sarana Pendidikan di Kelurahan Kebun Bunga.....	61
Tabel 4.7 Sarana Perekonomian di Kelurahan Kebun Bunga.....	61
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Penerima PKH.....	63
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Anak.....	65
Tabel 5.6 Skor Skala <i>Likert</i>	66
Tabel 5.7 Uji Validitas Instrumen Responden Penerima PKH Pada Kuisioner Harapan.....	67

Tabel 5.8 Uji Validitas Instrumen Responden Penerima PKH	
Pada Kuisioner Kenyataan.....	67
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 5.10 Indikator Bagian dari Penampilan Pegawai.....	69
Tabel 5.11 Indikator Cara Pegawai	
Berkomunikasi dan Berinteraksi Langsung.....	70
Tabel 5.12 Indikator Kemauan Untuk Memberikan Pelayanan yang Dijanjikan dengan Kecepatan Waktu, Akurat, dan Memuaskan.....	72
Tabel 5.13 Indikator Kemauan Untuk Membantu Pelayanan.....	73
Tabel 5.14 Indikator Waktu Yang Diberikan Petugas Untuk Memberikan Informasi Yang Jelas.....	74
Tabel 5.15 Indikator Mencakup Pengetahuan, Kesopanan, dan Sifat Yang Dapat Dipercaya.....	75
Tabel 5.16 Indikator Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Komunikasi Yang Baik Dan Memberikan Perhatian.....	76
Tabel 5.17 Indikator Memahami Kebutuhan Pelayanan.....	77
Tabel 5.18 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	78
Tabel 5.19 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	78
Tabel 5.20 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	79
Tabel 5.21 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	80
Tabel 5.22 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	81
Tabel 5.23 Indikator Bagian Dari Penampilan Pegawai.....	81
Tabel 5.24 Indikator Cara Pegawai	
Berkomunikasi Dan Berinteraksi Langsung.....	82
Tabel 5.25 Indikator Kemauan Untuk Memberikan Pelayanan Yang Sudah Dijanjikan Dengan Kecepatan Waktu, Akurat, Serta Memuaskan.....	84
Tabel 5.26 Indikator Kemauan Untuk Membantu Pelayanan.....	85

Tabel 5.27 Indikator Waktu Yang Diberikan Petugas Untuk Memberikan Informasi Yang Jelas.....	86
Tabel 5.28 Indikator Mencakup Pengetahuan Dan Kesopanan Serta Sifat Yang Dapat Dipercaya.....	87
Tabel 5.29 Indikator Kemudahan Untuk Melakukan Hubungan Komunikasi Secara Baik Dan Memberikan Perhatian.....	88
Tabel 5.30 Indikator Memahami Kebutuhan Pelayanan.....	89
Tabel 5.31 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	90
Tabel 5.32 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	90
Tabel 5.33 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	91
Tabel 5.34 Dimensi Jaminan (<i>Assuarence</i>).....	92
Tabel 5.35 Dimensi Empati (<i>Empaty</i>).....	93
Tabel 5.36 Jawaban Kuisioner Harapan.....	94
Tabel 5.37 Jawaban Kuisioner Kenyataan.....	94
Tabel 5.38 Distribusi Frekuensi Jawaban Kuisioner Harapan.....	96
Tabel 5.39 Distribusi Frekuensi Jawaban Kuisioner Kenyataan.....	97
Tabel 5.40 Kategori Skor Variabel Kepuasan.....	98
Tabel 5.41 Varians Data.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Miskin di Kota Palembang	
Tahun 2015 sampai 2019.....	2
Gambar 1.2 Data Penerima Bantuan PKH dan Pendamping PKH 2018.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 <i>Case Processing Summary</i>	33
Gambar 3.2 <i>Reliability Statistics</i>	33
Gambar 5.1 <i>Item Total Statistics</i>	69
Gambar 5.2 Deskripsi data Variabel Kepuasan	
Pada Jawaban Kuisioner Harapan.....	95
Gambar 5.3 Deskripsi data Variabel Kepuasan	
Pada Jawaban Kuisioner Kenyataan.....	96
Gambar 5.4 Uji Normalitas Data.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Harapan.....
Lampiran 2	Kuisisioner Kenyataan.....
Lampiran 3	Tabulasi Data Ordinal.....
Lampiran 4	Tabulasi Data Interval.....
Lampiran 5	Nilai Distribusi t-Tabel.....
Lampiran 6	Nilai r Tabel <i>Product Moment</i>
Lampiran 7	SK Pembimbing Skripsi.....
Lampiran 8	Surat Penelitian Skripsi.....
Lampiran 9	Dokumentasi Penelitian.....
Lampiran 10	<i>Plagiarisme</i>
Lampiran 11	Kartu Bimbingan.....
Lampiran 12	Jadwal Penelitian.....
Lampiran 13	Dokumentasi Lapangan.....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

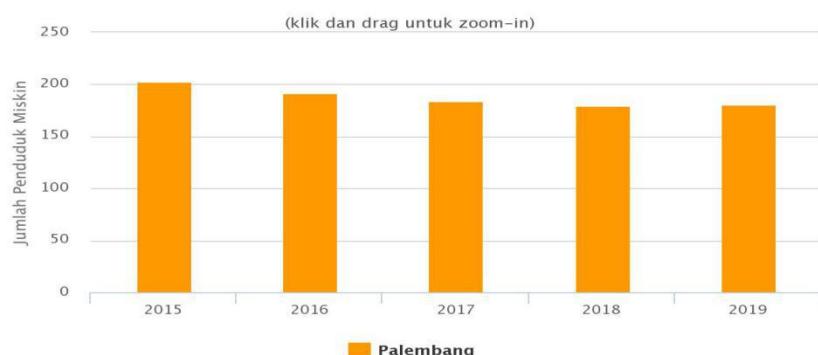
Kemiskinan di Indonesia merupakan salah satu masalah yang tidak kunjung usai untuk dibicarakan. Bahkan menjadi topik persoalan yang hangat dalam perdebatan para calon pemimpin bangsa. Menurut pendapat Kurniawan (dalam Ali, dkk, 2015) kemiskinan yaitu jika pendapatan suatu komunitas berada dibawah garis kemiskinan tertentu. Kemiskinan berarti kekurangan kebutuhan sosial, termasuk keterkucilan sosial, berdampak ketergantungan, dan ketidakmampuan untuk berpartisipasi dalam kehidupan yang layak.

Menurut Ritonga (2003:1) memberikan definisi bahwa kemiskinan adalah kondisi kehidupan yang serba kekurangan yang dialami seorang atau rumah tangga sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan minimal atau yang layak bagi kehidupannya. Kebutuhan dasar minimal yang dimaksud adalah yang berkaitan dengan kebutuhan pangan, sandang, rumah dan kebutuhan sosial yang diperlukan oleh penduduk atau rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak.

Menurut Badan Pusat Statistik Nasional tahun 2019, jumlah penduduk miskin di Indonesia tercatat per September 2019 berjumlah 24,79 juta jiwa atau sebanyak 9,22 persen. Meskipun jumlah penduduk miskin di Indonesia menurun tercatat per Maret 2018 yang berjumlah 25,96 juta jiwa, hal ini tetap saja menjadi masalah serius yang harus ditangani oleh pemerintah. Sedangkan menurut Badan Pusat Statistik Kota Palembang, mencatat angka kemiskinan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Gambar 1.1

Jumlah Penduduk Miskin di Kota Palembang Tahun 2015–2019



Sumber: BPS Kota Palembang

Berdasarkan gambar 1.1 jumlah penduduk miskin di Kota Palembang dari tahun 2015 hingga tahun 2018 mengalami penurunan yaitu tercatat pada tahun 2015 sebanyak 203.12 ribu jiwa penduduk miskin, tahun 2016 tercatat sebanyak 191.95 ribu jiwa penduduk miskin, pada tahun 2018 tercatat sebanyak 179.32 juta jiwa, sedangkan pada tahun 2019 mengalami peningkatan menjadi 180.67 juta jiwa.

Untuk memberantas kemiskinan pemerintah berupaya membuat beberapa kebijakan dimulai dari zaman Presiden Soekarno hingga Presiden Jokowi. Mulai dari Kredit Usaha Kesejahteraan Keluarga (Kukesra), Program Jaringan Penyelamatan Sosial (JPS), Program Bantuan Langsung Tunai (BLT), Program Keluarga Harapan (PKH), dan lain sebagainya. Salah satu program yang dilanjutkan Presiden Jokowi dari presiden sebelumnya, yaitu Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) adalah Program Keluarga Harapan (PKH).

Program Keluarga Harapan merupakan salah satu program yang bertujuan untuk memberantas tingkat kemiskinan yang ada di Indonesia. Menurut Dirjen Bantuan dan Jaminan Sosial (Departemen sosial, 2010) PKH dirancang untuk membantu penduduk miskin kluster terbawah berupa bantuan bersyarat. Para penerima bantuan ini diwajibkan untuk memenuhi persyaratan yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), yaitu pendidikan dan kesehatan. Kesehatan dan pendidikan dinilai mampu meningkatkan kualitas kehidupan dari penerima bantuan tersebut. PKH diharapkan mampu mengurangi pengeluaran para penerima bantuan untuk jangka pendek dan mampu memutus rantai kemiskinan jangka panjang.

Program Keluarga Harapan (PKH) telah dijalankan sejak tahun 2007. Istilah internasional dari Program Keluarga Harapan (PKH) yaitu *Conditional Cash Transfers (CCT)* yang telah cukup berhasil dalam menanggulangi kemiskinan di negara-negara yang menerapkannya. Bantuan ini diprogramkan untuk memberikan akses kepada keluarga miskin terutama ibu hamil dan anak untuk memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan dan pendidikan. Dalam pelaksanaannya, Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH harus dipastikan mendapatkan subsidi Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), jaminan sosial Kartu Indonesia Sehat (KIS), Kartu

Indonesia Pintar (KIP), bantuan Rumah tidak layak huni (Rutilahu), agar Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) bisa segera keluar dari lingkup kemiskinan.

Menurut Kementerian Sosial yang ditandatangani oleh Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial (Harry Hikmat: 2019) terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan bantuan Program Keluarga Harapan, antara lain:

- a. Kriteria komponen kesehatan yaitu:
 - 1) Ibu Hamil/ menyusui; dan
 - 2) Anak berusia 0 sampai dengan 6 tahun.
- b. Kriteria komponen pendidikan yakni:
 - 1) Anak sekolah dasar/madrassah ibtidaiyah atau sederajat;
 - 2) Anak sekolah menengah pertama/madrassah tsanawiyah atau sederajat;
 - 3) Anak sekolah menengah atas/ madrasah aliyah atau sederajat; dan
 - 4) Anak usia 6 tahun sampai 21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar selama 12 tahun
- c. Kriteria kesejahteraan sosial yang meliputi:
 - 1) Lanjut usia mulai umur 60 tahun; dan
 - 2) Penyandang disabilitas sosial yang diutamakan penderita disabilitas berat.

Penyaluran bantuan sosial PKH diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang ditetapkan oleh Direktorat Jaminan Sosial Keluarga. Nilai bantuan merujuk pada Surat Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Nomor 26/LJS/12/2016 tanggal 27 Desember 2016 tentang Indeks dan Komponen Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Tahun 2017. Komponen bantuan dan indeks bantuan PKH pada tahun 2017, yaitu sebagai berikut:

- a. Bantuan Sosial PKH Rp 1.890.000,-
- b. Bantuan Lanjut Usia Rp 2.000.000,-
- c. Bantuan Penyandang Disabilitas Rp 2.000.000,-
- d. Bantuan Wilayah Papua dan Papua Barat Rp 2.000.000,-

Menurut Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan tahun 2018, bantuan untuk PKH telah disalurkan kepada 34 provinsi di Indonesia melalui pendamping di setiap provinsinya. Salah satu penerima bantuan PKH adalah Provinsi Sumatera Selatan yang menerima bantuan sebanyak 174.453 Keluarga Penerima Manfaat dengan 711 orang pendamping yang tersebar di seluruh Provinsi Sumatera Selatan.

Berikut ini merupakan jumlah data penerima dan pendamping PKH di Provinsi Sumatera Selatan tahun 2018, sebagai berikut:

Gambar 1.2
Data Penerima Bantuan PKH dan Pendamping per Tahun 2018

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Penerima KPM	Jumlah Pendamping
1	Banyuasin	18.331	79
2	Ogan Komering Ulu	22.198	90
3	Palembang	29.720	111
4	Pagaralam	2.272	11
5	Lahat	9.012	34
6	Prabumulih	4.438	17
7	OKU Selatan	7.703	33
8	Musi Banyuasin	11.352	48
9	Ogan Ilir	10.175	41
10	Musi Rawas	10.434	39
11	Empat Lawang	4.621	21
12	Muara Enim	12.148	59
13	Lubuk Linggau	5.195	27
14	Ogan Komering Ulu	6.365	28
15	Musi Rawas Utara	4.149	16
16	Penukal Abab Lematang Ilir	3.386	16
17	OKU Timur	12.774	41

Sumber : Dinas Sosial Provinsi Sumatra Selatan 2018

Kabupaten atau Kota yang menjadi penerima tertinggi di Provinsi Sumatera Selatan, salah satunya adalah Kota Palembang dengan menerima sebanyak 29.720 KPM dengan 111 orang pendamping. Berdasarkan salah satu sumber berita media cetak *Tribun News* (2018), menyebutkan bahwa penyebab adanya kenaikan peminat program PKH ialah sebagai perluasan penerimaan Program Keluarga Harapan (PKH) khususnya di daerah-daerah kantong kemiskinan yang ada di Kota Palembang. Selain itu, terdapat beberapa berita tentang kesalahan yang dirasakan oleh beberapa penerima PKH yaitu keterlambatan dalam pencairan dana PKH, administrasi yang rumit, dan kepuasan atas pelayanan yang tidak dapat dirasakan secara maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu media cetak Sripon, Dinas Sosial akan melakukan monitoring dengan pendamping yang ditunjuk dalam pelaksanaan PKH. Kepala Dinas Sosial Pemerintah Kota Palembang, Heri Aprian melalui Kepala seksi jaminan sosial dan keluarga, Merry Ari Syanti mengatakan bahwa kenaikan penerimaan PKH ini setelah dilakukan validasi data yang masuk dari pejabat setempat dan setelah diajukan ke pusat mengalami kenaikan yang disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor yang dimaksud diantaranya seperti kepala keluarga mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) ataupun meninggal dan lainnya, maka akan tejadi pergeseran pendapatan, sehingga menyebabkan masuk dalam kategori

miskin. Salah satu daerah yang termasuk dalam kategori miskin karena berbagai faktor tersebut ialah Kelurahan Kebun Bunga Palembang.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Palembang tahun 2018, Kecamatan Sukarami memiliki persentase wilayah 12,85 dari seluruh wilayah di Kota Palembang. Kecamatan Sukarami merupakan kecamatan terbesar ketiga di Kota Palembang setelah Kecamatan Gandus dan Kecamatan Kertapati. Kepadatan penduduk di Kecamatan Sukarami berjumlah 32,33 jiwa per Ha, dimana Kelurahan Sukajaya memiliki kepadatan penduduk terbesar dibandingkan dengan kelurahan-kelurahan lain yang ada di Kecamatan Sukarami yaitu 100,33 juta jiwa.

Adapun jumlah penduduk yang pindah berjumlah 1.359 jiwa terdiri dari 689 laki-laki dan 670 jiwa perempuan. Berikut ini merupakan data kependudukan di Kecamatan Sukarami pada pertengahan tahun 2018 pada tabel 1.1 yaitu:

Tabel 1.1

No	Kelurahan	Luas (Ha)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Tiap (Ha)
1	Kelurahan Sukabangun	313,46	19.565	62,42
2	Kelurahan Sukajaya	470,19	44.114	93,82
3	Kelurahan Sukarami	470,19	20.265	43,1
4	Kelurahan Kebun Bunga	653,06	28.950	44,33
5	Kelurahan Talang Betutu	1.263,00	14.866	12,78
6	Kelurahan Sukodadi	789	17.856	22,63
7	Kelurahan Talang Jambe	1.287	9.974	7,75
Jumlah		5.145,90	155.590	30,24

Sumber: BPS Kota Palembang

Dengan adanya bantuan PKH yang berada di Kelurahan Kebun Bunga diharapkan mampu untuk mengurangi atau membantu pengentasan kemiskinan, dalam bantuan mekanisme nontunai yang digulirkan pemerintah saat ini serta ketepatan sasaran, ketepatan jumlah, dan ketepatan waktu penyaluran dapat terkontrol, dan dapat menghindari penyimpangan bantuan sosial yang diberikan pemerintah.

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti meneliti tingkat kepuasan pelayanan di kelurahan kebun bunga dari kepuasan pelayanan, petugas dan prosedural PKH di kelurahan tersebut. Apakah masyarakat di Kelurahan Kebun Bunga merasa puas dengan semua pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat melalui jenis-jenis bantuan yang diberikan serta kenyataan yang berjalan dilapangan dalam melakukan pelayanan PKH di Kelurahan Kebun Bunga Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu, bagaimana tingkat kepuasan keluarga miskin dalam menerima pelayanan kebijakan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Kebun Bunga, Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga miskin dalam menerima pelayanan kebijakan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Kebun Bunga Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan keluarga miskin dalam menerima pelayanan kebijakan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Kebun Bunga Palembang berdasarkan harapan dan kenyataan yang diterima oleh keluarga penerima manfaat program keluarga harapan dalam merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan petugas, serta pendamping PKH.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu dan manfaat positif atau menambah pengetahuan dan informasi bagi masyarakat. Serta dapat digunakan sebagai pedoman atau panduan untuk peneliti selanjutnya. Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran yang positif untuk kedepannya bagi pemerintah Kota Palembang dalam memberikan kepuasan pelayanan Program Keluarga Harapan.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

- i. Bagi pembaca, diharapkan temuan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, dapat menjadi bahan pedoman, serta sebagai salah satu sumber informasi dan menambah pengetahuan baru.
- ii. Bagi peneliti, diharapkan dapat menjadi langkah awal untuk mengetahui tentang kepuasan pelayanan dari program keluarga harapan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anzah, Tiara. 2018. *Efektifitas Program Keluarga Harapan Pada kecamatan Seberang Ulu I dan Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.* Skripsi. Universitas Sriwijaya
- Badan Pusat Statistik Palembang. 2018. *Kecamatan Sukarami dalam angka.* Palembang: Badan Pusat Statistik
- Diana, Ridho. 2018. *Analisis Efeketifitas Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Pengurangan Kemiskinan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.* Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Bandar Lampung
- Dinas Sosial Sumatera Selatan. 2019. *Dinsos Sumsel Klaim Program Sudah Sesuai Sasaran.* Palembang: Dinas Sosial
- Direktorat Jaminan Sosial Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial Kementerian Sosial RI. 2018. *Pedoman Umum Program Keluarga Harapan (PKH).* Jakarta: Kemensos RI
- Faturochman. 2019. *Validitas dan Realibilitas Pengukuran Keluarga Sejahtera.* Jurnal 9 (1) 1-13
- Habibullah, Sugiyanto, dkk. 2017. *Pemanfaatan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan.* Pusat Penelitian Pengembangan Kesejahteraan Sosial, Kementerian Sosial RI. Volume 2, 1-94.
- Kasmidi, dkk. 2014 *Panduan modern penelitian kuantitatif.* Bandung: Alfabeta
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.* Jakarta: Kementerian RI.
- Madon. 2019. *Jumlah Penerima Bantuan PKH di Sumatera Selatan.* Haluan Sumatera, diakses Pada 22 Juni 2020.
- Nugraha, Iqbal. 2018. *Implementasi Program Keluarga Harapan Oleh Unit Pelaksana PKH (UPPKH) Dinas Sosial Kabupaten Lampung Timur.* Universitas Lampung. Bandar Lampung
- Parwati, Linda. 2018. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Keluarga Harapan.* Universitas Muhammadiyah. Surakarta

- Razi, Mirsandi. 2019. *Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Memberikan Perlindungan Sosial Pada Masyarakat*. Universitas Islam Negeri Arraniry Darussalam. Banda Aceh
- Riduwan. 2009. *Pengantar Statistika Sosial*. Alfabeta: Bandung
- Sahib, Munawwarah. 2016. *Pengaruh Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Penanggulangan Kemiskinan di Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa*. Universitas Negeri Alauddin. Makassar.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kauntitatif, kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono.2012.*Statistik Untuk Penelitian*.Bandung: CV Alfabeta
- Suhardi. 2009. Skripsi. *Analisis Kesesuaian antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diterima di unit rawat inap RSUD Dr. Raden Soedjati Kabupaten Grobogan*. Universitas Diponegoro. Sem