

## **IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN GAYUNGAN SURABAYA PADA ERA ADAPTASI KEBIASAAN BARU**

**Uswatun Chasanah, Tharisma Novitasari, Aisya Safira Nabila dan Calvin Edo Wahyudi**

Program Studi Administrasi Publik, UPN Veteran Jawa Timur

Email: Uswatunchassanah2@gmail.com, tharismanovita28@gmail.com,  
aisyosn26@gmail.com, kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id

### **Abstract**

*Program Keluarga Harapan (PKH) is a program for providing conditional social assistance to families and / someone who is poor or vulnerable who are registered in the integrated data program for handling the poor, processed by the social welfare data and information center and designated as the beneficiary family. However, in the distribution of the PKH in Gayungan Subdistrict, a phenomenon of media coverage was found where the withdrawal of funds amounting to Rp. 25,000, - to beneficiary families that the community considers an illegal levy. The purpose of this study is to determine the implementation of the PKH in the sub-district of Gayungan Surabaya in the era of new habit adaptation. This research is based on the theory of George C. Edward III as a measure for the implementation of the PKH in the Gayungan sub-district. This research was conducted in Gayungan District, Surabaya City using qualitative methods. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation with the intention of obtaining a comprehensive and in-depth picture of the Implementation of the Family Hope Program in the District of Gayungan, Surabaya City. The results of this study are expected to know the differences in the distribution of the Family Hope Program in the District of Gayungan, Surabaya City before the pandemic and during the New Habit Adaptation. The results showed that the implementation of PKH based on George C. Edward III's theory, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure in PKH Policy Implementation has been successful because it can reduce the poverty rate in Indonesia, then for PKH implementation in New Normal Adaptation there are Several changes were made from socializing communication via Zoom and the sub-district coordinator to reduce crowds, but this was deemed ineffective and inefficient, so the PKH changed the strategy by dividing zones.*

**Keyword:** public policy; Program Keluarga Harapan (PKH); New Normal Adaptation

### **Abstrak**

PKH merupakan program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga dan / seseorang miskin atau rentan yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, diolah oleh pusat data dan informasi kesejahteraan sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat. Namun dalam penyaluran

## Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Gayungan Surabaya Pada Era Adaptasi Kebiasaan Baru

Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gayungan ditemukan fenomena pemberitaan dari media dimana ditemukan penarikan dana sejumlah Rp. 25.000,- kepada Keluarga Penerima Manfaat yang telah dianggap masyarakat sebagai pungutan liar. Tujuan dari penelitian ini mengetahui implementasi Program Keluarga Harapan di kecamatan Gayungan Surabaya pada era adaptasi kebiasaan baru. Penelitian ini berdasarkan teori George C. Edward III sebagai tolak ukur implementasi Program Keluarga Harapan dikecamatan Gayungan. Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Gayungan Kota Surabaya menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan maksud ingin memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang Implementasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui perbedaan penyaluran Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya sebelum pandemic dan semasa Adaptasi Kebiasaan Baru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PKH berdasarkan teori George C. Edward III yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi dalam Implementasi Kebijakan PKH sudah berhasil karena dapat menurunkan angka kemiskinan yang ada di Indonesia, lalu untuk implementasi PKH di Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) terdapat beberapa perubahan dari komunikasi yang melakukan sosialisasi dengan via Zoom dan Koordinator kecamatan untuk mengurangi adanya kerumunan, namun hal ini dirasa kurang efektif dan efisien, sehingga Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) mengubah strategi dengan cara membagi zona.

**Kata kunci:** Kebijakan Publik; Program Keluarga Harapan (PKH); Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB)

### **Pendahuluan**

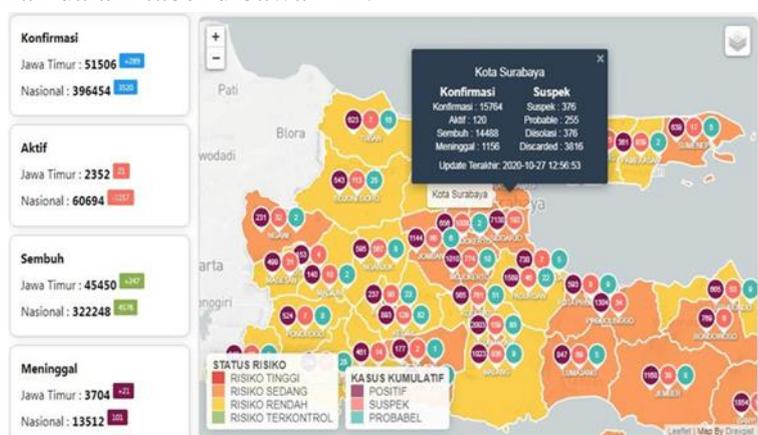
Negara Indonesia adalah Negara Kepulauan yang terdiri dari 17.504 pulau. Bentuk Negara Indonesia Adalah Negara Kesatuan dengan bentuk pemerintahan Republik. Dalam upaya mewujudkan cita-cita bangsa, ada berbagai permasalahan yang harus dihadapi, salah satunya adalah kemiskinan. Tingkat kemiskinan di Indonesia yang masih tinggi menyebabkan masalah yang kompleks dan juga menjadi masalah dalam berbagai aspek kehidupan. Penyebab kemiskinan sendiri dikarenakan angka pengangguran tinggi, lapangan pekerjaan yang semakin sempit dan banyaknya masyarakat berusia produktif, angka kelahiran di Indonesia yang semakin meningkat juga menjadi salah satu penyebab kemiskinan dikarenakan semakin meningkatnya laju penduduk. Karena jika pertumbuhan penduduk tidak sebanding dengan pertumbuhan ekonomi maka kemiskinan akan semakin meningkat (Jayani, 2020).

Salah satu penyebab naiknya jumlah kemiskinan adalah akibat adanya coronavirus disease 2019 (Covid-19) atau lebih dikenal dengan Pandemi Covid -19. Sebagaimana Badan Pusat Statistik menyebutkan, kenaikan angka kemiskinan dipengaruhi oleh pandemi Covid-19 yang memukul perekonomian Indonesia. Dampaknya dirasakan oleh 12,15 juta penduduk hampir miskin yang bekerja di sektor

informal. Kelompok ini merupakan yang rentan terhadap kemiskinan dan terdampak Covid-19.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik tahun 2017 sampai 2019 menunjukkan bahwa angka kemiskinan pada kota surabaya lebih tinggi dari kota lain di Jawa Timur. Jumlah penduduk miskin di Kota Surabaya mencapai 130,55 ribu dengan persentase 4,51%, berkurang 10,26 ribu jiwa dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 140,81 dengan persentase 4,88%. secara umum tingkat kemiskinan 3 tahun terakhir di Kota Surabaya mengalami penurunan. Namun, dapat dilihat jumlah kemiskinan diatas masih tergolong tinggi untuk Kota Surabaya sebagai Kota Metropolitan terbesar kedua di Indonesia (Arwildayanto & Sumar, 2018).

Disamping, Kota Surabaya merupakan wilayah yang dikategorikan masuk kemiskinan. Kota Surabaya juga merupakan salah satu kota yang terdampak Covid-19 dibuktikan dalam tabel dibawah ini:



Sumber: infocovid19.jatimprov.go.id, 2020

Berdasarkan gambar di atas Kota Surabaya merupakan daerah dengan jumlah kasus tertinggi di Jawa Timur. Jumlah kasus di Kota Surabaya per 27 Oktober 2020 sebanyak 15.764 terkonfirmasi positif. Hal tersebut terjadi salah satunya mengingat Kota Surabaya merupakan kota dengan kepadatan penduduk pada Bulan Januari 2019 sebanyak 3,095,026 jiwa. Dalam penanganan Covid-19, Pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat melalui Program Keluarga Harapan (PKH).

PKH merupakan program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga dan / seseorang miskin atau rentan yang terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, diolah oleh pusat data dan informasi kesejahteraan sosial dan ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH (Permensos No.1 Tahun 2018, 2018). Implementasi PKH telah diatur dalam Undang- Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) bahwa jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi dasar hidupnya yang layak.

Akan tetapi dalam praktiknya, pelaksanaan PKH di Kecamatan Gayungan masih banyak permasalahan seperti Adanya dugaan pungli dana Program Keluarga Harapan (PKH) yang dilakukan oleh petugas di lapangan, membuat berang anggota DPRD Kota

Surabaya dari Komisi D, Tjutjuk Supariono. Dalam berita diatas dijelaskan bahwa ada laporan dari masyarakat kepada anggota DPRD Kota Surabaya dari Komisi D terkait penyaluran bantuan Program keluarga harapan dimana terdapat dugaann pemungutan liar di dalam sejumlah 25 ribu per Keluarga penerima manfaat yang dilakukana oleh petugas dilapangan. Nominal tersebut ditarik oleh petugas dilapangan dengan dalih, biaya tersebut dipakai untuk pembelian buku. Penarikan tersebut dikenakan kepada setiap orang yang menerima bantuan PKH di wilayah tersebut.

Saat ini, pemerintah tidak lagi menggunakan istilah “new normal” yang kerap digunakan selama pandemic Covid-19. Istilah tersebut telah diganti menjadi adaptasi kebiasaan baru atau yang lebih dikenal AKB. Pada era ini, masyarakat bisa beraktivitas kembali secara produktif, namun tetap menerapkan langkah pencegahan Covid-19. Berdasarkan dokumen Adaptasi Terhadap Kebiasaan Baru Panduan Kerja Sehat Aman Produktif Selama Masa Pandemi Covid 19, AKB adalah sebuah upaya masyarakat untuk beradaptasi dengan lingkungan, dalam bentuk perubahan perilaku diri menjadi lebih disiplin, menjaga kebersihan, dan menaati peraturan protokol kesehatan. Agar masyarakat tetap produktif sekaligus tetap aman dari Covid-19 (Kemenkes, 2020).

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui implementasi penyaluran Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gayungan Surabaya pada Era Adaptasi Kebiasaan Baru dengan menggunakan teori George Edward III yang terdiri dari komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan maka dijadikan sebagai bahan referensi oleh peneliti. Dalam jurnal yang berjudul Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Miskin (Daud & Marini, 2019) memiliki persamaan dengan penelitian kami yaitu meneliti mengenai implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) namun perbedaannya dapat dilihat bahwa fokus penelitian tersebut menggunakan teori Miles dan Huberman, sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori Edward III. Sama halnya seperti jurnal yang berjudul Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi pada Desa Beji Kecamatan Jenu, Kabupaten Tuban) (Virgoreta, 2015) dalam lokus penelitian tersebut menggambarkan implementasi Program Keluarga Harapan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada Desa Beji Kecamatan Jenu, Kota Tuban, sedangkan dalam penelitian yang sekarang menggambarkan implementasi Program Keluarga Harapan Kecamatan Gayungan Kota Surabaya pada Adaptasi Kebiasaan Baru. Adapun jurnal yang berjudul Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Rumah Tangga Miskin (Studi pada Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan Kecamatan Purwoasri (Utomo, 2014) dalam penelitian tersebut sama-sama meneliti tentang implementasi dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan yang dapat terlihat yaitu penelitian tersebut menggunakan teori Miles dan Huberman sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori Edward III.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan maksud ingin memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang Implementasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya. penulis memilih dan menetapkan lokasi penelitian ini di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya (Sugiyono, 2014). Peneliti merasa tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana Implementasi Program Keluarga Harapan yang dilakukan Kecamatan Gayungan Kota Surabaya. Peneliti tertarik mengangkat ini karena adanya ketidaksesuaian antara petunjuk pelaksanaan dengan yang terjadi di lapangan. Dan hal tersebut telah dimuat dalam berbagai media elektronik contohnya adalah adanya pelaporan masyarakat terkait penarikan dana yang dilakukan oleh Petugas di lapangan/Pendamping Program Keluarga Harapan dengan dalih sudah disepakati bersama akan tetapi modul tidak kunjung keluar (Pasolong, 2012).

Teknik pengumpulan data adalah wawancara dengan Dinas Sosial Kota Surabaya, Koordinator Program Keluarga Harapan Kota Surabaya, Pendamping Program Keluarga Harapan Kecamatan Gayungan, serta Keluarga Penerima Manfaat. Selain itu, sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi, studi kepustakaan, lalu dengan website yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

## **Hasil dan Pembahasan**

Pada sub bab ini peneliti akan menguraikan analisa dari hasil temuan data di lapangan terkait Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dinas Sosial Kota Surabaya. Menurut pendapat Edward yang dikutip oleh (Arista & Suderana, 2019), Implementasi kebijakan adalah tahapan pembuat kebijakan antara pembentuk kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang di pengaruhinya, jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang di implementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan (Wahyono et al., 2019).

Menurut George Charles Edwards III sebagaimana dikutip oleh (Anggara, 2014), ia mengungkapkan empat faktor kritis yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi. Keseluruhan variabel saling berhubungan dan saling memengaruhi satu sama lain dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi. Keempat variabel tersebut diantaranya, yaitu: (i) komunikasi, (ii) sumber daya, (iii) disposisi atau sikap pelaksana, dan (iv) struktur birokrasi. Berikut uraian pembahasan penelitian berupa analisa data dengan menggunakan landasan teori dengan fokus dan sasaran kajian sebagai berikut :

### **1. Komunikasi**

#### **a. Transmisi**

Pada Program Keluarga Harapan, komunikasi antara pembuat kebijakan dengan implementor kebijakan dilakukan melalui rapat koordinasi, Selain komunikasi

yang terjalin melalui rapat koordinasi pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) juga melakukan koordinasi berupa sosialisasi terkait penyampaian Program Keluarga Harapan (PKH) yang dilaksanakan di kecamatan atau di rumah warga yang bersedia. Dengan hal ini komunikasi yang terjalin dari Menteri sosial hingga ke Keluarga Penerima Manfaat sudah baik.

**b. Kejelasan**

Koordinator Program Keluarga Harapan Kota Surabaya telah memberikan kejelasan dalam penyampaian komunikasi terhadap pendamping Program Keluarga Harapan. Pada saat sosialisasi yang dilakukan Pendamping Ke Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Sebelum adanya pandemi ini sosialisasi dalam Program Keluarga Harapan (PKH) ini dilakukan setiap 1 bulan sekali dengan pembagian beberapa kelompok. Namun, saat adanya pandemi ini sosialisasinya dilakukan 1 bulan sekali dengan pembagian per gang di Kecamatan Gayungan. Namun masih ada kesalahpahaman antara Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dengan Pendamping sehingga menimbulkan permasalahan.

**c. Konsistensi**

Diketahui bahwa perintah yang diberikan baik oleh kementerian sosial, Dinas Sosial Kota Surabaya, Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Surabaya dan Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Gayungan dalam hal sosialisasi sudah konsisten. Walaupun ada perubahan dikarenakan pandemi corona tetapi tetap konsisten dijalankan dengan mengikuti protokol Kesehatan.

Berdasarkan 3 indikator yang terdapat dalam proses komunikasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi memiliki peran/fungsi yang cukup penting untuk menentukan keberhasilan kebijakan publik dalam implementasinya. Proses komunikasi harus dilakukan secara tepat, akurat, dan konsisten dalam pelaksanaan implementasi kebijakan dengan adanya Program Keluarga Harapan (PKH). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada faktor komunikasi, begitu kementerian sosial hingga Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) dengan pihak terkait seperti Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sudah berhasil dalam mengimplementasikan Program Keluarga Harapan (PKH)

**2. Sumber Daya**

**a. Staf**

Berkaitan dengan jumlah dan kemampuan yang dimiliki oleh pihak penyelenggara Program Keluarga Harapan (PKH) Dinas Sosial Kota Surabaya sesuai dengan yang dibutuhkan. Berkaitan dengan jumlah dan kemampuan yang dimiliki oleh pihak penyelenggara Program Keluarga Harapan (PKH) Dinas Sosial Pemerintah Kota Surabaya dan Kecamatan sesuai dengan yang dibutuhkan. Terdapat SDM setara yaitu koordinator kota, pendamping PKH,

supervisor yang bertugas monitoring pendamping PKH ketika ada materi baru dari pusat. 1 pendamping memegang rasio 300-400 Keluarga Penerima Harapan.

**b. Informasi**

Dalam pelaksanaan pendamping Kecamatan Gayungan telah melakukan sosialisasi kepada Keluarga Penerima Manfaat Kecamatan Gayungan dengan melakukan korcam (koordinasi kecamatan) yang dibagi dalam 5 zona yaitu Surabaya timur, Surabaya barat, Surabaya Selatan dan Surabaya Utara menjadi 2. Setelah Koordinasi, pendamping kecamatan gayungan melakukan sosialisasi sebagai informasi terkait Program Keluarga Harapan kepada Keluarga Penerima Manfaat bagaimana program tersebut dijalankan. Dalam sosialisasi tersebut diketahui bahwa informasi terkait Program Keluarga Harapan (PKH) sudah sangat jelas yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

**c. Kewenangan**

Pembagian kewenangan yang dilakukan oleh Kementerian Sosial sampai kepada koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Surabaya yaitu pelimpahan wewenang. Pelimpahan wewenang yang diberikan dari kemensos jelas dan terstruktur. diketahui bahwa pelimpahan wewenang yang terjadi dari kementerian sosial hingga ke koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Surabaya sudah terstruktur untuk kerjasama dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) agar berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu memudahkan dalam hal pelayanan.

**d. Fasilitas**

Yaitu berkaitan dengan sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggaraan Program Keluarga Harapan (PKH). Sarana yang disediakan oleh pihak Dinas Sosial Kota Surabaya yaitu meja, kursi, komputer, penyejuk udara. Terkait dengan prasarana yang digunakan adalah gedung, ruang sekretariat Program Keluarga Harapan (PKH).

Berdasarkan sumber daya yang digunakan dalam penyelenggaraan Program Keluarga Harapan (PKH) tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kota Surabaya untuk jumlah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Terkait informasi mengenai Program Keluarga Harapan (PKH) sudah sangat jelas melalui sosialisasi pendamping Program Keluarga Harapan masing-masing.. Sehingga Dinas Sosial Kota Surabaya telah menerapkan asas pelayanan publik salah satunya yaitu transparansi. Pembagian kewenangan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Surabaya kepada Pendamping Kecamatan yaitu pelimpahan wewenang. Pelimpahan wewenang yang diberikan kepada Kecamatan salah satunya Kecamatan Gayungan adalah jelas. Pelimpahan wewenang yang terjadi di Kecamatan tersebut karena dari pihak Dinas Sosial Kota Surabaya membutuhkan bantuan atau kerjasama dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) agar berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu memudahkan dalam hal bantuan sosial.

### 3. Disposisi

#### a. Kognisi

Berkaitan dengan seberapa jauh pemahaman Dinas Sosial Kota Surabaya terhadap Program Keluarga Harapan (PKH). Harapan dari adanya Program Keluarga Harapan adalah untuk mengurangi angka kemiskinan dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta mengubah perilaku yang kurang mendukung peningkatan kesejahteraan dari kelompok paling miskin. Berdasarkan penelitian di atas maka dapat diketahui bahwa Kementerian Sosial dengan pihak terkait seperti; Dinas Sosial, koordinator Program Keluarga Harapan (PKH), Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) telah berhasil mengurangi angka kemiskinan di Indonesia serta memberikan kemudahan bagi masyarakat miskin dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kerena dalam Program Keluarga Harapan (PKH) ini pemerintah telah bekerja sama dengan Bank Himbara dan memberikan fasilitas bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) berupa E-Warong. E-Warong sendiri merupakan bantuan program pemberdayaan masyarakat dari Kemensos yang tiap pembeli mengantri untuk digesekkan kartu transaksinya. Berupa alat pembayaran yang digunakan adalah Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) sebagai uang elektronik, mirip kartu ATM salah satu bank yang ditunjuk sebagai penyalur bantuan sosial pada Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

#### b. Arahan dan Tanggapan Pelaksanaan

Seberapa jauh arahan dan tanggapan pelaksanaan yang diberikan oleh Kementerian Sosial, Dinas Sosial Kota Surabaya, Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH), serta Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap penyelenggaraan Program Keluarga Harapan (PKH) Arahan dan tanggapan yang diberikan oleh Kementerian Sosial kepada Dinas Sosial Kota Surabaya, Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH), serta Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) sudah sesuai dengan tupoksinya dan apabila terdapat permasalahan langsung memberikan solusi yang sesuai dengan masalah yang terjadi Berdasarkan penelitian dan observasi di atas maka dapat diketahui bahwa Dinas Sosial Kota Surabaya dan Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) dalam memberikan arahan dan tanggapan terhadap pelaksanaan dan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sudah baik karena pada saat terjadi masalah atau komplain mereka langsung menanggapi sekaligus memberikan solusi atau arahan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan sehingga masalah dapat terselesaikan dengan baik.

#### c. Intensitas Respon atau Tanggapan Pelaksana

Berkaitan dengan kecepatan menanggapi dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH). Kecepatan respon dari Dinas Sosial Kota Surabaya dan Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) dalam menanggapi sebuah permasalahan yang ada di Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sangat cepat.

Berdasarkan penelitian di atas maka dapat diketahui bahwa intensitas respon atau tanggapan dari Dinas Sosial Kota Surabaya dan Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) maka dapat diketahui bahwa Disposisi atau sikap yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sudah baik karena dari setiap kecamatan sudah terdapat pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) sehingga dapat mempercepat tanggapan jika terdapat masalah dalam program ini dan untuk sikap saat sosialisasi sudah baik karena sopan dan ramah terhadap Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Dalam hal bertanggungjawab, Dinas Sosial Kota Surabaya dan Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) sudah bertanggungjawab atas masalah atau komplain dari Keluarga Penerima Manfaat (KPM) terkait Program Keluarga Harapan (PKH). Dinas Sosial Kota Surabaya dan Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) telah berhasil memberikan kemudahan bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam melakukan transaksi pembelian bahan-bahan pokok. Dinas Sosial Kota Surabaya dalam memberikan arahan dan tanggapan terhadap pelaksanaan sudah baik karena pada saat terjadi masalah atau komplain dari masyarakat mereka langsung menanggapi sekaligus memberikan solusi atau arahan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Dalam hal ini berkaitan dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang dilakukan oleh Kementerian Sosial hingga Pendamping PKH sebagai acuan dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) tersebut. Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan dalam proses Implementasi Program Keluarga Harapan oleh Kementerian Sosial hingga Pendamping PKH.

Standard Operating Procedure menjadi dasar pegawai atau implementor kebijakan untuk melakukan kegiatan. Sehingga implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) harus dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku. Berdasarkan penelitian, observasi, dan dokumentasi di atas, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) ada Standard Operating Procedure (SOP). Standard Operating Procedure (SOP) tersebut sudah dijalankan dengan baik oleh Kementerian Sosial hingga Pendamping PKH kecamatan Gayungan. Dan juga dalam pelaksanaannya berjalan lancar sesuai apa yang disampaikan oleh Keluarga penerima manfaat.

Dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan memiliki Standard Operating Procedure (SOP). Standard Operating Procedure (SOP) tersebut sudah dijalankan dengan baik oleh Kementerian Sosial hingga Pendamping PKH kecamatan Gayungan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, faktor struktur birokrasi, Kementerian Sosial hingga Pendamping PKH kecamatan Gayungan sudah berhasil dalam mengimplementasikan Program Keluarga Harapan (PKH).

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) pada Kementerian Sosial hingga Pendamping PKH kecamatan Gayungan sudah terimplementasi dengan baik dan telah memenuhi 4

(empat) faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau program yang dikemukakan oleh George Charles Edwards III.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan terkait Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Pada Dinas Sosial Kota Surabaya. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Faktor komunikasi sudah baik dalam mempengaruhi keberhasilan Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kota Surabaya. Sosialisasi sudah dilakukan dengan baik walaupun pada masa pandemi dan tetap dilakukan satu bulan sekali. Namun masih ada kesalahpahaman antara Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dengan Pendamping sehingga menimbulkan permasalahan terkait Pungutan Liar terserbut
2. Faktor sumber daya cukup baik karena setiap pendamping Program Keluarga Harapan sudah melakukan tugasnya dengan tepat mulai dari pendataan dan pengawasan. Lalu untuk fasilitas yang di berikan oleh pemerintah sudah cukup baik meliputi kantor, uang operasional, serta prasarana yang ada.
3. Faktor disposisi sudah baik kaerena pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) bersikap sopan dan ramah, serta mereka dapat merespon masalah yang ada di masyarakat dengan cepat, jadi pihak terkait tidak menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan solusi.
4. Faktor struktur birokrasi dari Kementrian Sosial hingga Penfamping Program Keluarga Harapan (PKH) Kecamatan Gayungan sudah berhasil dalam pengimplementasiannya karena sudah sesuai denan Standart Operating Procedure (SOP)
5. Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan sudah berhasil karena dapat menurunkan angka kemiskinan yang ada di Indonesia, lalu untuk implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Adaptasi Kebiasaam Baru (AKB) terdapat beberapa perubahan dari komunikasi yang melakukan sosialisasi dengan via Zoom dan Koordinator kecamatan untun mengurangi adanya kerumunan, namun hal ini dirasa kurang efektif dan efisien, sehingga pada saat angka penderita COVID-19 sudah menurun, Koordinator Program Keluarga Harapan (PKH) mengubah strategi dengan cara membagi zona

### Bibliography

- Anggara, S. (2014). *Kebijakan publik*. CV Pustaka Setia.
- Arista, W. D., & Suderana, W. (2019). Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1), 56–66.
- Arwildayanto, A. S., & Sumar, W. T. (2018). *Analisis Kebijakan Pendidikan Kajian Teoritis, Eksploratif, Dan Aplikatif*. Bandung: Cendekia Press.
- Daud, M., & Marini, Y. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Miskin. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2(1), 29–38. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v2i1.51>
- Jayani, D. H. (2020). *Tingkat Kemiskinan Terbesar Indonesia Ada di Wilayah Ini*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/07/16/tingkat-kemiskinan-terbesar-indonesia-ada-di-wilayah-ini>. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/07/16/tingkat-kemiskinan-terbesar-indonesia-ada-di-wilayah-ini>
- Kemenkes, R. I. (2020). Buletin SDM Kesehatan Edisi Februari 2020. *Buletin SDM Kesehatan*.
- Pasolong, H. (2012). Metode penelitian administrasi publik. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono, M. (2014). Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D cet. Ke-19, *Bandung: Alfabeta*.
- Utomo, D. (2014). Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Rumah Tangga Miskin (Studi Pada Unit Pelaksana Program Keluarga Harapan Kecamatan Purwoasri Kabupaten Kediri). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(1), 29–34.
- Virgoreta, D. (2015). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Pada Desa Beji Kecamatan Jenu, Kabupaten Tuban). *None*, 3(1), 1–6.
- Wahyono, S., Prihatminingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 1–20.