



RESPONSIVITAS PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN

RESPONSIVENESS OF THE SOUTH TANGERANG CITY GOVERNMENT IN THE FAMILY HOPE PROGRAM

Karenta Nurma Gustami¹, Marita Ahdiyana²

¹Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Diterima 11-11-23

Diperbaiki 15-12-23

Disetujui 20-12-23

Kata Kunci:

Responsivitas, Pemerintah, Pelayanan publik, Kinerja, Program Keluarga Harapan (PKH), Kota Tangerang Selatan

Keywords:

Responsiveness, Government Public Service, Performance, Family Hope Program (PKH), South Tangerang City

ABSTRAK

Penelitian dilakukan demi mencapai tujuan untuk mendeskripsikan Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan (PKH) serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat khususnya di Kecamatan Pamulang, Kelurahan Pamulang Barat. Hasil wawancara dalam penelitian kualitatif ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menjalankan Program Keluarga Harapan (PKH) dengan optimal dalam menghimpun data, menyalurkan program, maupun menerima aspirasi dan keluhan dari masyarakat. Meskipun demikian, terdapat banyaknya keluhan dari masyarakat maupun penempatan pengguna jasa yang belum berjalan baik. Hal ini karena memang PKH menjadi program yang bersifat cukup sentral di Pemerintah pusat, Pemerintah daerah dengan berbagai komponennya, mulai dari Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan, Kantor Kelurahan, hingga Pendamping KPM hanya menghimpun dan mengajukan nama. Sebenarnya, ada komitmen kuat dalam memberikan pelayanan dari pemerintah setempat, terutama koordinator kota dan pendamping social. Namun kendala seperti validasi data yang kurang dan keterbatasan administrasi membuat PKH sulit optimal dan menimbulkan banyak keluhan.

ABSTRACT

The research aims to describe the responsiveness of the South Tangerang City Government in the Family Hope Program (PKH) and to identify supporting and inhibiting factors, particularly in the Pamulang District, Pamulang Barat Subdistrict. The results of qualitative interviews in this study indicate that the South Tangerang City Government has effectively implemented the Family Hope Program (PKH) in collecting data, distributing the program, and addressing the aspirations and complaints of the community. However, there are numerous complaints from the community and issues with the placement of service users that have not been running smoothly. This is primarily because PKH is a relatively centralized program at the central government level, and local government components, ranging from the Social Services Office of South Tangerang City to the Subdistrict Office and KPM (Family Hope Program Beneficiary) Assistants, are mainly involved in data collection and name submission. Despite a strong commitment to providing services from the local government, especially the city coordinator and social assistants, challenges such as insufficient data validation and administrative limitations make it difficult to optimize PKH, resulting in many complaints.

1. Pendahuluan

Suatu pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Thoha, 2003:20). Seringkali secara langsung atau bahkan tanpa disadari kualitas pelayanan publik telah menjadi gambaran kinerja aparatur negara dalam sebuah instansi tertentu karena kebijakan pelayanan publik umumnya terikat erat dengan sistem birokrasi negara. Dalam konteks ini, hubungan antara birokrasi dan mutu pelayanan yang diberikan oleh aparat negara menjadi jelas. Tanpa pencapaian kinerja yang efektif dari sektor publik (pemerintah), pelaksanaan program pemerintah akan mengalami hambatan dalam mewujudkan tata kelola yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, kinerja sektor publik sangat penting dalam suatu birokrasi dalam menjalankan pelayanan publik.

Kinerja merupakan sebuah gambaran sejauh mana pencapaian program, kegiatan, atau kebijakan yang telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi. Hal ini harus mencerminkan hasil dari upaya atau program yang telah dijalankan, sebagaimana dijelaskan oleh Moeheriono (2012:95). Untuk melihat keberhasilan sebuah pelayanan dalam mencapai tujuan salah satunya melalui indikator kinerja bisa kita lihat dari aspek responsivitas yang diperoleh Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90). Menurut, Dwiyanto (2006:49) penilaian kinerja birokrasi publik tidak hanya berfokus pada indikator-indikator internal birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus mempertimbangkan indikator-indikator yang terkait dengan pengguna jasa, seperti tingkat kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Hal ini sesuai dengan pandangan Tangkilisan (2005) yang menyatakan bahwa responsivitas secara langsung terkait dengan kemampuan organisasi publik dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dengan memperhatikan indikator kinerja responsivitas, organisasi publik dapat memastikan bahwa mereka dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik dan memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Maka dari itu, responsivitas memang penting dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat hasil kinerja sektor publik (Rahma, 2019).

Pada saat ini setiap warga negara memiliki hak atas memenuhi kebutuhan dasar yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik demi terciptanya kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat. Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, tertulis jelas pada alinea ke empat bahwasannya memajukan kesejahteraan umum menjadi dasar dibentuknya negara Indonesia. Hanya saja, mencapai kesejahteraan sosial (*social welfare*) masih memicu hambatan yang beragam di Indonesia. Salah satu yang menjadi hambatan mencapai kesejahteraan yaitu problematika kemiskinan. Kemiskinan merupakan suatu masalah pembangunan kesejahteraan sosial yang berkaitan dengan berbagai bidang pembangunan lainnya, seperti pengangguran, kriminalitas, dan rendahnya tingkat pendidikan

(Purwanto & Rofiah, 2017: 29). Fenomena kemiskinan dapat dijumpai hampir di seluruh wilayah di Indonesia, pada periode Maret 2020 sampai periode Maret 2021 mengalami kenaikan jumlah penduduk miskin di Indonesia. Pada Maret 2020, persentase penduduk miskin tercatat sebesar 9,78%. Persentase penduduk miskin terus mengalami peningkatan pada September 2020 sebesar 10,19% dan Maret 2021 sebesar 10,14% (Badan Pusat Statistik, 2021). Dari permasalahan kemiskinan tersebut, Pemerintah berusaha secara konkret untuk mencapai kesejahteraan sosial dengan memberikan berbagai layanan sosial.

Langkah nyata yang telah diambil oleh Pemerintah Pusat adalah pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) yang dijalankan oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia. Program Keluarga Harapan ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2007 dengan membuka akses layanan publik secara mudah terhadap keluarga miskin. Pada awal dibentuknya program ini, penyelenggaraan program hanya dilaksanakan pada 7 (tujuh) Provinsi sebagai bentuk uji coba (*pilot project*), yakni DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Sulawesi Utara, Gorontalo, dan Nusa Tenggara Timur (Hidayat, 2011). Sejak tahun 2010, Sekretariat Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K), mulai mendorong perluasan cakupan PKH, yang berdampak pada penyelenggaraan program yang lebih efisien dan berdampak positif bagi penduduk miskin. Provinsi Banten merupakan salah satu daerah yang menerapkan program tersebut. Program bantuan sosial tersebut juga telah berjalan cukup lama dan berkali-kali memberikan layanan maupun kemudahan akses. Untuk menekan angka kemiskinan pada berbagai kabupaten/kota di Provinsi Banten, pemerintah melalui Program Keluarga Harapan (PKH) berupaya mengurangi dan mengentaskan permasalahan tersebut. Secara rinci, keluarga penerima manfaat program PKH di Provinsi Banten berdasarkan laporan hasil kunjungan kerja spesifik Komisi VIII DPR RI dalam rangka evaluasi penyaluran bantuan sosial penanggulangan dampak wabah Covid-19 tanggal 30 Juni 2020, adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Besaran Anggaran dan Penerima PKH Kabupaten/Kota di Provinsi Banten Tahun 2020

No	Kabupaten/Kota	Jumlah KPM	Anggaran
1	Kabupaten Serang	42.607	Rp 124.109.930.300
2	Kota Cilegon	5.235	Rp 15.249.031.500
3	Kota Serang	8.879	Rp 25.863.639.100
4	Kabupaten Pandeglang	69.052	Rp 201.141.570.800
5	Kabupaten Lebak	50.205	Rp 146.242.144.500
6	Kabupaten Tangerang	93.924	Rp 273.591.219.600
7	Kota Tangerang	34.797	Rp 101.360.181.300
8	Kota Tangerang Selatan	8.176	Rp 23.815.870.400
Jumlah Total		5.315.168	Rp2.055.846.167.200

(Sumber: Sekretariat Komisi VIII DPR RI (2020))

Kota Tangerang Selatan terlihat pada tabel 1 diatas justru memiliki jumlah KPM yang cukup rendah, karena memang wilayah ini hanya terdiri tidak lebih

dari tujuh kecamatan dengan tingkat kemiskinan yang lebih rendah dan lebih banyak kesempatan ekonomi. Meskipun Kota Tangerang Selatan tidak jauh lebih tinggi jumlah penduduknya dibandingkan kabupaten lain di Provinsi Banten. Namun, kota ini cenderung memiliki trend kemiskinan yang tinggi, jika dilihat pada rasio kepadatan penduduknya. Pada tahun 2016-2019 di Kota Tangerang Selatan, penduduk miskin cenderung menurun. Akan tetapi, pada tahun 2020 persentase penduduk miskin Kota Tangerang Selatan melonjak naik dari 1,68 persen pada tahun 2019 menjadi 2,29 persen pada tahun 2020. Penduduk miskin disini adalah penduduk yang memiliki rata-rata pengeluaran per kapita per bulan di bawah garis kemiskinan. Hal ini diakibatkan peningkatan jumlah penduduk miskin tersebut terjadi lantaran pandemi, karena memang masyarakat dibatasi dalam beraktivitas dengan kondisi ekonomi yang kian memburuk pada masa itu. Alhasil, angka kemiskinan tinggi terbentuk pada Kota Tangerang Selatan yang sebetulnya sudah terhitung cukup padat dengan kondisi banyak masyarakat yang kehilangan mata pencahariannya (Bappeda.2020). Dapat dilihat dari gambar dibawah:



Gambar 1. Tingkat Kemiskinan Kota Tangerang Selatan Tahun 2016-2020

Walaupun, secara umum angka kemiskinan di kota Tangerang Selatan merupakan yang paling kecil dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Banten yaitu sebesar 1,68%. Pengentasan kemiskinan di Kota Tangerang Selatan relatif mengalami keterlambatan. Artinya, meskipun angka kemiskinan di Kota Tangerang Selatan lebih rendah dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Banten, tetapi proses pengurangan angka kemiskinan di kota tersebut belum berjalan dengan optimal. Perlu dilakukan evaluasi terhadap program-program yang telah dilakukan untuk pengentasan kemiskinan dan penyempurnaan program-program tersebut agar dapat mencapai hasil yang lebih baik dan berkelanjutan. Keberhasilan program-program tersebut harus diukur dan dievaluasi secara terus-menerus untuk memastikan efektivitasnya. Adanya penanganan kemiskinan yang dilakukan pemerintah menjadi upaya terarah, terpadu dan berkelanjutan dalam bentuk kebijakan (Rosadi, 2021)

Tabel 2. Jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Tangerang Selatan

No	Kecamatan	BNI	PT.POS
1	Ciputat	1267	76
2	Ciputat Timur	1008	40
3	Pamulang	2081	84
4	Pondok Aren	1250	133
5	Serpong	1001	53
6	Serpong Utara	509	21
7	Setu	1226	39
Grand Total		8343	446
Total Keseluruhan		8788	

(Sumber : Koordinator Kota PKH Tangerang Selatan, 2023)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa, Pemerintah Kota Tangerang Selatan selalu mengalirkan jumlah bantuan sosial yang cukup banyak untuk pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH). Tercatat 8.788 Jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kota Tangerang Selatan yang disalurkan melalui BNI maupun PT.POS. Banyaknya masyarakat penerima bantuan PKH di Kota Tangerang Selatan, tak terlepas dari memang tingginya angka kemiskinan pada daerah metropolitan ini. Namun demikian, seperti program sosial lainnya, pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) juga nyatanya masih menunjukkan banyak permasalahan yang muncul pada berbagai daerah termasuk Kota Tangerang Selatan. Sebagaimana hasil dari penelitian yang dilakukan (Firmansyah, 2021), menyebutkan bahwa lemahnya koordinasi antar aparat pemerintah dalam pelaksanaannya pada Kota Tangerang Selatan kurang dari target nasional yang dapat menyebabkan tumpang tindih dan kesalahan dalam penentuan sasaran bantuan dan penyediaan layanan. Serta, penyaluran yang lamban dan tidak tepat sasaran masih menjadi problematika 'klasik' dari program penanggulangan kemiskinan tersebut. penulis merasa bahwa responsivitas kinerja lemah atau kurang maksimal ditunjukkan karena adanya kesenjangan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat (Daniah,2019). maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul: "Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Program Keluarga Harapan (PKH)".

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena pokok yang akan diteliti adalah manusia sebagai objek yang sifatnya heterogen dan abstrak. Pendekatan kualitatif menjadi metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat

post positivisme dan berusaha menelaah kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2018). Penekanan dalam penelitian ini ingin memberikan gambaran secara sistematis, jelas dan juga faktual terkait hal-hal yang terjadi dengan topik yang dibahas (Nana Syaodih Sukmadinata, 2011: 73). Penelitian ini berusaha memaparkan fakta dalam bentuk kata-kata dan kalimat dari Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai problematika yang terjadi. Dengan demikian, metode penelitian kualitatif ini memiliki karakteristik yang bersifat deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa: langsung dari sumbernya, peneliti menjadi bagian dari instrumen pokok analisisnya, dan data berupa kata – kata dalam kalimat sifatnya berhubungan antar fenomena yang diselidiki atau memberikan gambaran menjadi output penyajian dalam penelitian ini. Lokasi penelitian ini bertempat di Kota Tangerang Selatan khususnya Kecamatan Pamulang, Kelurahan Pamulang Barat, Provinsi Banten. Waktu pengerjaan penelitian mulai dari bulan Mei 2023 hingga bulan Juli 2023.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah peneliti mengumpulkan data langsung dari sumber pertama atau tempat dimana objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi objek penelitian, wawancara langsung dengan narasumber terkait dan studi dokumentasi secara mendalam dengan beberapa informan penelitian yang bertugas sebagai pelaksana di penelitian ini. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen resmi dari Pemerintah Kota Tangerang Selatan seperti dokumen pedoman pelaksanaan Program Keluarga Harapan. Peneliti mendapatkan dokumen tersebut dari koordinator Program Keluarga Harapan Kota Tangerang Selatan. Selain itu, beberapa data didapat dari *website* dan media massa resmi milik Kementerian Sosial; serta media sosial Instagram resmi dari *@pkhtangsel*. Data tersebut dapat digunakan sebagai sumber penguat dan pelengkap data penelitian, memberikan bukti konkret, dan memberikan perspektif yang lebih luas untuk mendukung temuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian sering disebut sebagai informan. Informan adalah individu yang menyediakan informasi terkait dengan objek penelitian, yaitu pihak yang relevan yang memiliki peran penting dalam Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan (PKH). Informan penelitian tersebut diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat menjawab pertanyaan penelitian serta datanya dapat dipertanggungjawabkan.

Informan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Ibu Arna Wisudha dari Pelaksana Seksi Jaminan Sosial Keluarga Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan
2. Bapak Sugeng dari Koordinator Kota PKH Kota Tangerang Selatan
3. Bapak Marda dari Staff Bidang Kesejahteraan Sosial Kecamatan Pamulang
4. Ibu Yulia Dewi dari Kasi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Pamulang Barat Kota Tangerang Selatan
5. Ibu Erli Jumilah dari Pendamping Sosial PKH Pamulang Kota Tangerang Selatan
6. Ibu Yanah selaku Masyarakat yang menerima PKH
7. Ibu Fatimah selaku Masyarakat yang sudah graduasi

8. Ibu Hikmah Diana selaku Masyarakat yang menerima PKH tetapi sudah tidak menerima

Instrumen utama dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri (*human instrument*) dengan mengembangkan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga menggunakan alat penunjang seperti alat tulis, alat rekam berupa smartphone, dan buku catatan. Dalam melakukan penelitian, penting untuk memastikan keabsahan data yang digunakan. Uji keabsahan data dapat dilakukan menggunakan beberapa teknik, pada penelitian ini diperiksa dengan metode triangulasi. Teknik triangulasi merupakan pengumpulan data dari berbagai sumber yang telah ada (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu, perbandingan dan verifikasi keandalan informasi yang diperoleh dengan alat yang berbeda dan pada waktu yang berbeda juga. Dalam penelitian ini triangulasi sumber dilakukan oleh peneliti dengan cara membandingkan hasil wawancara informan satu dengan informan lainnya. Tujuan menggunakan teknik ini untuk mengecek kebenaran dari data yang diperoleh dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain berdasar pada berbagai pandangan tentang responsivitas Pemerintah dalam Program Keluarga Harapan (PKH) antar beberapa pihak baik pemerintah maupun mitra yang berkoordinasi serta sasaran program tersebut. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan dalam bentuk uraian. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (2014) yang menyatakan bahwa proses pengumpulan data dilakukan 4 kegiatan penting diantaranya pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion/verification*).

3. Hasil dan Pembahasan

Sejalan dengan Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dan segala faktor pendukung dan penghambat selama proses Program Keluarga Harapan (PKH) yang diterapkan. Peneliti berupaya menjawab tujuan untuk mendeskripsikan Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan (PKH) serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat. Peneliti menggunakan pengukuran responsivitas dari kelima indikator dikemukakan oleh Dwiyanto (2008 : 62) yaitu : 1) Ada tidaknya keluhan pengguna layanan, 2) Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa, 3) Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggara pelayanan pada masa akan mendatang 4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan 5) Penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan yang berlaku. Adapun hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

3.1. Ada Tidaknya Keluhan Pengguna Layanan

Keluhan merupakan penyampaian aduan berupa ketidaknyamanan,

ketidaksukaan, kemarahan, dan ketidakpuasan terhadap apa yang diterima. Keluhan pengguna layanan ini, menunjukkan bahwa produk atau perangkat pelayanan yang dihasilkan oleh pemerintah sudah sesuai atau belum dengan harapan pengguna pelayanan. Mengenai hal tersebut Pak Sugeng selaku Koordinator Kota PKH Kota Tangerang Selatan, mengatakan bahwa : “Banyak kalau keluhanlah, kalau di Tangsel ada. Biasanya bentuk keluhannya relatif terkait pembagian bantuan dapat atau tidaknya bantuan tersebut....”. Diketahui keluhan masyarakat terkait kesulitan mendaftar ke program PKH mencuat karena mereka merasa memenuhi syarat namun menghadapi hambatan dalam pendaftaran. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa jika dianggap tidak mampu, seharusnya mereka dapat menerima bantuan PKH. Di sisi lain, ada kebingungan karena beberapa orang yang sebelumnya mendapatkan bantuan PKH tiba-tiba dianggap tidak memenuhi syarat atau tidak lagi menerima bantuan tersebut. Hal ini diungkapkan oleh Hikmah Diana selaku masyarakat yang menerima PKH tetapi sudah tidak menerima

“..... tidak pernah dapat bantuan lagi padahal di kartu keluarga sejahtera tertulis masih sampai tahun 2026, tetapi per tahun 2021-2022 saya sudah tidak pernah dapat”.

Dalam hasil penelitian diatas, responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan (PKH) indikator Pertama, ada tidaknya keluhan pengguna layanan. Indikator ini berkaitan dengan kepuasan dari pengguna layanan terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu lembaga maupun organisasi (Dwiyanto, 2010). Tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat pada banyaknya keluhan yang disampaikan dari masyarakat, terutama pengguna dan penerima langsung dari Program Keluarga Harapan (PKH). Ada-tidaknya keluhan mencerminkan tingkat kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, termasuk keluhan ini menjadi tolok ukur sasaran dan tujuan program, serta evaluasi dari program maupun kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah. Biasanya, apabila terdapat ketidakpuasan muncul disebabkan oleh ketidaksesuaian pelayanan dengan harapan yang mereka miliki (Dwiyanto, 2008:63). Cara penyampaian keluhan dari masyarakat □oordinat, bisa berupa □oordina langsung, melalui platform online, media sosial, maupun bisa disampaikan melalui kotak saran. Pemerintah Kota Tangerang Selatan menyediakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan aduan terkait kinerja dalam Program Keluarga Harapan (PKH). Ini mencakup kotak saran di Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan, layanan di setiap kecamatan, dan adanya rubrik keluhan dan aduan di situs web serta media sosial Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Tercatat, Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan menerima keluhan rata-rata 20-40 keluhan setiap bulannya pada berbagai platform ketersediaan layanan keluhan, termasuk disampaikan dari pendamping PKH maupun □oordinator kota. Secara garis besar, masyarakat yang memberikan keluhan terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) terbagi dalam dua kelompok yaitu, masyarakat yang tidak mendapat bantuan dan tak lagi memperoleh bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa, “masih terdapat keluhan” dari pelayanan publik Program Keluarga

Harapan Kota Tangerang Selatan. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa merupakan indikator pelayanan yang memperlihatkan bahwa prosedur PKH yang selama ini dihasilkan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Dengan ini menunjukkan responsivitas pemerintah masih cukup rendah dalam menyelenggarakan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Tangerang Selatan. Masyarakat rata-rata menyampaikan keluhan pada persoalan data yang kurang valid, perubahan data yang bersifat mendadak, hingga sulitnya mengajukan layanan program.

3.2. Sikap Aparat Birokrasi Dalam Merespon Keluhan Pengguna Jasa

Dalam merespon keluhan dari pengguna jasa: Indikator ini mengukur seberapa cepat dan efektif aparat birokrasi dalam menanggapi keluhan yang masuk dari pengguna jasa. Dari *stakeholder* yang terlibat dalam penyelenggaraa PKH di Kota Tangerang Selatan. Salah satu *stakeholder* penting adalah kelurahan, yang memiliki peran utama dalam tahapan awal pendaftaran calon penerima manfaat PKH. Ibu Yulia Dewi dari Kasi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Pamulang Barat Kota Tangerang Selatan menyatakan : “Kita sampaikan aja sesuai aturan yang berlaku, kita gak bisa belok...”. Sikap aparat dalam merespon keluhan menekankan pentingnya kepatuhan pada aturan dan ketentuan yang berlaku dalam program bantuan sosial. Meskipun sikap ini dapat terlihat tegas, namun hal ini sejalan dengan prinsip keadilan dan transparansi dalam penyaluran bantuan sosial yang harus berlandaskan pada data yang akurat dan sesuai kriteria program. Hal ini diperkuat oleh Bapak Sugeng selaku Koordinator Kota PKH Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut: “Kemaren pekan kan ada aduan ya mbak, pas dicek, ada aduan dating ke Dinsos, ke pendamping, ataupun ke karkotnya, terus dicek”. Sebagai Koordinator Kota PKH Kota Tangerang Selatan yang mengkoordinasikan sumber daya manusia PKH di tingkat daerah Kabupaten/Kota, merespon keluhan dengan menunjukkan keberupayaan sikap yang berusaha memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait keluhan atau aduan yang diajukan.

Dalam indikator kedua ini, sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan pengguna jasa. Responsivitas menjadi kemampuan organisasi atau lembaga dalam mengidentifikasi dan memahami kebutuhan masyarakat, merencanakan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat (Afrizal, 2018). Seharusnya, pemerintah memang selalu tanggap terhadap berbagai kondisi dan kebutuhan yang dihadapi masyarakat selaku pihak yang menyelesaikan persoalan publik. Sikap aparat birokrasi pada Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang terlibat dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam merespon keluhan pengguna jasa dapat dikatakan berbeda-beda. Hal ini karena memang kapasitas masing-masing aparatur pemerintah dan kewenangan dari setiap instansi juga memiliki diferensiasi dalam menjalankan Program Keluarga Harapan (PKH). Berbagai hierarki pemerintahan pada penyelenggaraan PKH di Kota Tangerang Selatan selalu menjelaskan secara tepat sesuai aturan yang berlaku, termasuk memberikan pemahaman terkait

syarat dan ketentuan penerima bantuan maupun cara menyalurkannya. Terlihat terdapat komitmen kinerja pada penerimaan dan membantu dalam memfasilitasi keluhan masyarakat dari pemerintah, termasuk berupaya memberikan solusi sesuai dengan kewenangannya. Semakin cepat dan efektif tanggapan yang diberikan, kian baik responsivitas instansi dalam menjalankan program maupun kebijakan tersebut (Dwiyanto, 2008:63). Pemerintah berupaya menyelenggarakan program dengan sesuai ketentuan yang berlaku, agar menjamin bantuan PKH diberikan kepada masyarakat yang benar-benar layak menerimanya. Bantuan sosial PKH terdiri dari bantuan tetap yang memberikan stimulan untuk memenuhi kebutuhan dasar Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan komponen, yakni komponen kesehatan, pendidikan, dan/atau komponen kesejahteraan sosial (Firmansyah, 2023). Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada Program Keluarga Harapan (PKH) terhitung cukup cepat dan efektif. Hal ini terlihat pada sikap aparat birokrasi di Kota Tangerang Selatan yang selalu berupaya menangani dengan baik dan cakap setiap keluhan pelayanan program bantuan sosial ini.

3.3. Penggunaan Keluhan dari Pengguna Jasa Sebagai Referensi bagi Perbaikan Penyelenggara Pelayanan pada Masa Akan Mendatang

Seberapa banyak keluhan masyarakat yang digunakan sebagai masukan dan saran untuk melakukan perbaikan hingga meningkatkan kualitas pelayanannya dari setiap instansi pelayanan publik. Meningkatkan Responsivitas Pemerintah Dalam Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Tangerang Selatan, instansi pelayanan publik dapat menggunakan berbagai referensi dan indikator untuk mengukur sejauh mana keluhan dari pengguna jasa yang digunakan sebagai masukan dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Hasil wawancara kepada Ibu Erli Jumilah dari Pendamping Sosial PKH Pamulang Kota Tangerang Selatan : “... Banyak juga saran dan masukan yang diomongkan kepada kami. Nantinya akan kami laporkan dan sampaikan jika ada kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap berbagai pihak terkait.” Namun pandangan masyarakat terkait respon pemerintah terhadap keluhan dan masukan untuk dijadikan referensi perbaikan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Tangerang Selatan. Menurut Ibu Yanah selaku masyarakat yang masih menerima PKH adalah sebagai berikut

“Jika ada kesulitan atau keluhan yang saya sampaikan, biasanya masih ditampung dulu oleh pendamping.... Yang mudah dijawab pasti pendamping akan memberitahu dan menjawab kesulitan yang kita alami begitu si selama ini, jika tidak ditindaklanjuti ke pihak di atasnya.

Dari indikator ketiga Ketiga, Penggunaan Keluhan Dari Pengguna Jasa Sebagai Referensi Bagi Perbaikan Penyelenggara Pelayanan Pada Masa Akan Mendatang. Keluhan dari pengguna jasa adalah sumber referensi penting bagi pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pemerintah harus memiliki sistem penjarangan yang dapat diandalkan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan representatif, sehingga keluhan tersebut dapat

menjadi acuan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pada Program Harapan Keluarga (PKH), keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat pengguna layanan terlihat telah dijadikan referensi terhadap perbaikan sistem pelayanan publik. Salah satu contoh keluhan pengguna jasa yang dijadikan referensi perbaikan adalah keluhan tentang keterlambatan penyaluran bantuan, karena ada warga yang mengeluh tentang keterlambatan dalam menerima bantuan PKH. Keluhan tersebut dapat teratasi dengan baik dari sistem dan kinerja pemerintah dalam memberikan jawaban maupun solusi terhadap masyarakat Kota Tangerang Selatan, terutama pengguna layanan program sosial tersebut. Frekuensi keluhan instansi pelayanan publik menggunakan keluhan yang masuk dari penerima layanan sebagai masukan untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan mendatang menjadi salah satu indikator dalam responsivitas pelayanan publik (Dwiyanto, 2008:63). Namun demikian, ada keluhan yang belum dijadikan referensi seperti keluhan atas ketidakjelasan persyaratan atau prosedur penyaluran, pembagian bantuan. Hal ini karena keluhan tersebut lebih kompleks atau tidak dapat ditangani oleh tim pendamping lapangan maupun berbagai instansi di pemerintah daerah. Melainkan, persoalan ini perlu diteruskan pada pihak yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwasannya Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menunjukkan kesediaan untuk mengakomodasi keluhan dari pengguna jasa, termasuk peserta PKH. Proses pengumpulan, analisis, dan tindak lanjut terhadap keluhan menjadi landasan untuk perbaikan sistematis dalam penyelenggaraan PKH. Langkah ini tidak hanya mencerminkan keterbukaan pemerintah terhadap umpan balik masyarakat, tetapi juga menggambarkan tanggung jawab mereka untuk menyempurnakan program dengan memperhatikan pengalaman nyata peserta. Meskipun, beberapa keluhan tidak dapat ditanggapi dan diselesaikan secara langsung oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, karena keterbatasan kewenangan dalam menjalankan program.

3.4. Berbagai Tindakan Aparat Birokrasi Untuk Memberikan Kepuasan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa

Tindakan dan perilaku yang dilakukan oleh aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Tindakan tersebut dapat berupa memberikan informasi yang jelas dan akurat, menjamin hak-hak pengguna jasa, memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, serta memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi pengguna jasa. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Marda selaku Staff Bidang Kesejahteraan Sosial Kecamatan Pamulang, menyatakan bahwa : “.....Kami berusaha memaksimalkan.....data yang lebih akurat, untuk PKH semuanya, kita semua gak bisa ikut campur, karena SKnya langsung dari Kemensos ya kan. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Yulia Dewi dari Kasi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Pamulang Barat Kota Tangerang Selatan

“.....sesuai aturan yang ada, yang penting masyarakat mengikuti aturan, mengajukan iyaa, mengajukan silahkan masyarakat, tapi kita tidak bisa

memastikan, istilahnya kita hanya perpanjangantangan”.

Tindakan aparat birokrasi terlihat berfokus pada upaya maksimal sesuai dengan wewenang dan aturan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan program pemerintah yang ada. Dapat disimpulkan indikator keempat, Berbagai Tindakan Aparat Birokrasi Untuk Memberikan Kepuasan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memenuhi kebutuhan mereka, dan memberikan nilai tambah dalam kehidupan sehari-hari. Indikator ini mengukur tingkat kapasitas dan kualitas tindakan-tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Tindakan tersebut dapat berupa memberikan informasi yang jelas dan akurat, menjamin hak-hak pengguna jasa, memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, serta memberikan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi pengguna jasa. Pada Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Tangerang Selatan, pendamping atau petugas terlihat baik dan ramah, namun masih terdapat kelemahan dalam menanggapi keluhan dan memberikan penjelasan yang memadai terkait program bantuan sosial tersebut. Pemerintah Kota Tangerang Selatan menghadapi kendala terkait petugas PKH tidak berani melakukan diskresi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Diskresi adalah keputusan atau tindakan yang dibuat oleh pihak yang berwenang membuat keputusan tersebut dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang timbul dalam menjalankan suatu program maupun kebijakan (Ikbar, 2018). Rendahnya kemampuan birokrasi dalam melakukan diskresi ini dapat menjadi indikator rendahnya responsivitas birokrasi dalam memahami aspirasi dan kebutuhan publik. Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa birokrasi masih terikat oleh peraturan yang diterapkan secara kaku (Dwiyanto, 2006). Aparat birokrasi tidak mau mengambil resiko, mereka bertugas dengan sebagai mestinya dengan keterbatasan kewenangan yang ada. Terlihat Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) bersikap ramah dalam melayani. Namun, berbagai aparat birokrasi pada hierarki pemerintahan pada Kota Tangerang Selatan tidak banyak berani membuat keputusan karena keterbatasan wewenang. Dari sini penting memang bagi aparat birokrasi untuk menjadi lebih responsif terhadap keluhan dan masukan masyarakat serta memberikan penjelasan yang lebih komprehensif dan memadai untuk memastikan bahwa keamanan dan kualitas program benar-benar dipahami oleh masyarakat penerima bantuan. Dengan melakukan perbaikan dalam aspek-aspek ini, diharapkan pelayanan publik dapat menjadi lebih baik dan lebih memuaskan bagi pengguna jasa.

3.5. Penempatan Pengguna Jasa Dalam Sistem Pelayanan Yang Berlaku.

Pengguna jasa harus ditempatkan pada posisi yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan hak-haknya, sehingga dapat memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Sugeng selaku Koordinator Kota PKH Kota Tangerang Selatan :“.... pesertanya kan biasanya ada pertemuan kelompok, itu kita jelaskan juga itu, sekaligus pemetaan data, sekaligus ada juga sekolah PKHnya”. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam Program Keluarga Harapan, diberikan bantuan sosial PKH dan

bukan hanya finansial pengguna jasa mendapatkan bantuan berupa pendampingan sosial PKH serta mendapatkan pelayanan di fasilitas kesehatan, pendidikan, dan/atau kesejahteraan sosial; dan seperti peserta mengikuti pertemuan kelompok bulanan dan menyampaikan laporan. Namun, terdapat pernyataan berbeda yang disampaikan oleh Ibu Fatimah selaku Masyarakat yang sudah graduasi menyatakan: “..... informasi awal yang diberikan oleh pemerintah ada Mbak, itu disampaikan melalui sosialisasi untuk masyarakat yang terdata.” Pernyataan lainnya juga dari Ibu Hikmah Diana selaku masyarakat yang menerima PKH tetapi sudah tidak menerima: “... belum sepenuhnya yak, karena ga pernah ikut kegiatan apa-apa. Dari hasil penelilitian diatas, indikator kelima yaitu, Penempatan Pengguna Jasa Dalam Sistem Pelayanan Yang Berlaku. "Pengguna jasa" merujuk kepada individu atau kelompok yang menggunakan layanan atau fasilitas dari suatu sistem pelayanan, seperti pelayanan publik atau layanan dari organisasi (Firmansyah, 2021). "Penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan yang berlaku" mengacu pada posisi atau peran pengguna jasa dalam mengakses dan menggunakan layanan yang telah ditetapkan oleh sistem pelayanan yang berlaku (Dwiyanto,2006). Penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan yang berlaku penting untuk dipastikan dan perlu diperhatikan terkait keadilan, kesetaraan, dan aksesibilitas, sehingga setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk memanfaatkan layanan tersebut tanpa diskriminasi atau hambatan yang tidak perlu. Peran dan hak pengguna jasa harus dihormati dan dipertimbangkan dalam merancang dan mengimplementasikan sistem pelayanan yang baik. Pada Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Tangerang Selatan, pengguna layanan atau masyarakat belum ditempatkan dalam sistem layanan secara optimal.

Hal ini karena Pemerintah telah melakukan sosialisasi awal tentang PKH kepada calon peserta. Masyarakat yang terdata juga menjadi narasumber sebelum program berjalan. Namun, ada permintaan dari masyarakat yang tidak lagi menerima bantuan untuk mendapatkan informasi dan penjelasan sebelum bantuan dicabut. Persoalan itu penting untuk memberikan kejelasan dan keadilan dalam pelaksanaan program bantuan sosial. Ketidakjelasan tindaklanjut Aparat Birokrasi atau pemerintah tersebut yang memperlihatkan responsivitas yang belum optimal terkait penempatan posisi masyarakat dalam Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Tangerang Selatan. Pemerintah dirasa belum bisa memperbaiki pelayanan Program Keluarga Harapan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Padahal, banyak masyarakat pengguna jasa kepada aparat birokrasi sebagai petugas pelayanan menyebabkan mereka sangat bergantung pada kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan. Ketergantungan tersebut mengakibatkan sebagian besar masyarakat harus patuh terhadap perintah dari petugas tersebut dan banyak masyarakat mengharapkan solusi cepat untuk masalah atau kebutuhan yang mereka hadapi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, ada berbagai faktor pendukung dan penghambat yang dapat diidentifikasi. Secara umum, faktor pendukung dan

penghambat memegang peran penting dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Hal ini dapat menjadi landasan untuk perbaikan dan optimalisasi, serta menjadi panduan dalam mencari solusi untuk mengatasi masalah dengan pengambilan keputusan yang tepat. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, faktor pendukung dan penghambat tersebut dirasakan oleh dua pihak, yaitu pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Faktor Pendukung

- a. Sumber Daya Manusia, komitmen kuat dari sumber daya manusianya seperti pemerintah setempat terutama koordinator kota dan pendamping.
- b. Perkembangan Teknologi, terkait adanya sistem yang memadai diatur dengan baik melalui Himbara (Himpunan Bank Milik Negara) yang mencakup Bank BNI dan PT.POS.

Faktor Penghambat

- a. Kurang Koordinasi Antarlintas Sektor, terkait koordinasi lintas sektor dengan berbagai instansi seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, dan Dinas DUKCAPIL diakui sebagai tantangan yang sulit dalam pelaksanaannya.
- b. Sistem Yang Sulit, Sistem PKH di Tangerang Selatan adalah sebagai, masalah terkait validasi data masyarakat miskin menjadi
- c. kendala, karena ada situasi di mana data masyarakat tidak selalu lengkap atau akurat.
- d. Keterbatasan administrasi masyarakat, beberapa masyarakat penerima manfaat mungkin memiliki keterbatasan dalam hal administrasi atau pemahaman tentang prosedur bantuan. Sebagai contoh, proses administrasi perbankan bisa jadi rumit bagi mereka yang kurang terbiasa atau minim literasi keuangan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Program Keluarga Harapan telah berjalan dengan optimal, dalam menghimpun data, menyalurkan program, maupun menerima aspirasi dan keluhan dari masyarakat. Walaupun, banyaknya keluhan dari masyarakat maupun penempatan pengguna jasa yang belum berjalan baik. Hal ini karena memang PKH menjadi program yang bersifat cukup sentral di pemerintah pusat, terutama penentuan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) maupun anggarannya. Pemerintah daerah dengan berbagai komponennya, mulai dari Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan, kantor Kelurahan, koordinator kota, hingga Pendamping KPM hanya menghimpun dan mengajukan nama, termasuk menyalurkan layanan yang telah ditetapkan oleh

pemerintah pusat. Secara kinerja, sebetulnya Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah terhitung berusaha bekerja dengan optimal dan responsif terhadap masyarakat dalam menyelenggarakan Program Keluarga Harapan (PKH). Sebagaimana, yang dapat dilihat dari kelima indikator berikut: Pertama, Keluhan memang selalu ada dalam suatu program maupun kebijakan. Hal ini juga disadari oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan (PKH). Pada pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) masih ditemukan berbagai keluhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Ada dua kelompok yang kerap memberikan keluhannya yaitu, masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan PKH dan masyarakat yang digraduasi mendadak yang sebelumnya merupakan penerima bantuan PKH. Perubahan status ini membuat masyarakat tidak siap untuk mengatasi permasalahan yang terjadi sehingga menyebabkan ketidakpuasan yang diungkapkan melalui kritik dan saran.

Kedua, Sikap aparatur pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam pelaksanaan Program Program Keluarga Harapan (PKH) sudah cukup cepat dan efektif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna jasa. Hal ini terlihat pada sikap aparat birokrasi di Kota Tangerang Selatan yang selalu berupaya menangani dengan baik dan cakup setiap keluhan pelayanan program bantuan sosial ini. Masyarakat menjadi dapat mengungkapkan kekecewaan secara efektif melalui berbagai cara dan metode penyampaian pesan, kritik, dan saran yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Ketiga, Pada Program Keluarga Harapan (PKH), aparatur pemerintah Kota Tangerang Selatan sudah menjadikan keluhan dan masukan dari masyarakat sebagai referensi perbaikan untuk implementasi program ke masa yang akan datang. Meskipun, beberapa masukan dari pengguna layanan belum bisa ditindaklanjuti, karena memang keterbatasan wewenang yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Biasanya, pemerintah hanya menampung dan menyampaikan masukan tersebut kepada pemerintah pusat melalui forum maupun platform yang disediakan untuk menyampaikan keluhan yang diperoleh pemerintah daerah dalam pelaksanaan PKH. Keempat, Tindakan Aparat birokrasi Kota Tangerang Selatan dalam menanggapi keluhan dalam Program Keluarga Harapan (PKH) terlihat bersikap ramah dan melayani dengan baik, tetapi tidak bisa menjawab dan menyelesaikan secara cepat karena keterbatasan wewenang. Kelima, Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebenarnya telah melakukan sosialisasi awal tentang Program Keluarga Harapan kepada calon peserta. Masyarakat yang terdata juga menjadi narasumber sebelum program berjalan. Namun, keterbatasan wewenang membuat beberapa masukan dan keluhan, seperti permintaan dari masyarakat yang tidak lagi menerima bantuan untuk mendapatkan informasi dan penjelasan yang jelas sebelum bantuan dicabut, tidak dapat ditanggapi dengan cepat karena harus mengkonfirmasi pada lembaga yang berada pada pemerintah pusat selaku yang memiliki wewenang tersebut. Hal ini karena memang PKH menjadi program yang bersifat cukup sentral.

Kekurangan dan hambatan lainnya dalam program bantuan sosial ini masih

banyak ditemukan pada penyelenggaraannya di Kota Tangerang Selatan, mulai dari kesulitan validasi data, kondisi masyarakat yang berubah secara dinamis sewaktu-waktu, hingga keterbatasan wewenang yang dimiliki Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini dapat menjadi rujukan referensi bagi pemerintah bahwasannya, Program Keluarga Harapan (PKH) masih banyak kelemahan dan keterbatasan dalam tahap penyelenggaraan pada level hierarki pemerintahan yang berada di bawah. Berdasarkan hasil diatas mengenai Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan (PKH), maka peneliti memberikan beberapa saran: Pertama, meningkatkan koordinasi dan kerjasama lintas sektor antara berbagai lembaga dan instansi terkait dalam penyelenggaraan PKH. Hal ini akan membantu mengatasi tumpang tindih tupoksi dan memastikan bahwa program berjalan efisien dan efektif. Kedua, melakukan perbaikan komunikasi dan sosialisasi secara menyeluruh. Tidak hanya sekedar masyarakat yang menerima, tetapi masyarakat yang kurang mampu agar informasi mengenai program PKH dan layanan publik terlihat jelas, mudah diakses, dan konsisten disampaikan kepada masyarakat. Hal ini bisa dilakukan agar mereka dapat memahami dengan baik dan partisipasi masyarakat dalam program menjadi lebih optimal. Ketiga, melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap aparatur pemerintah dan petugas PKH untuk memberikan pelayanan yang baik dan responsif kepada masyarakat. Kompetensi yang tinggi akan membantu mengatasi berbagai tantangan yang mungkin timbul dalam pelayanan publik. Dan yang terakhir, pemanfaatan teknologi yang tepat dan aplikasi terpusat untuk mendukung pelaksanaan PKH. Teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan, serta mempermudah proses administrasi dan pelaporan.

Referensi

- [1] Amalia, Maulida Farah. (2022). "Peran Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Di Kelurahan Pondok Benda Kota Tangerang Selatan". *Skripsi*. Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [2] Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. (2022). Rencana Kerja Pemerintah Daerah ((RKPD) Kota Tangerang Selatan Tahun 2022. Dapat diunduh: [file:///C:/Users/USER/Downloads/1%20\(1\)%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/1%20(1)%20(2).pdf)
- [3] Badan Pusat Statistik. (2022). Persentase Penduduk Miskin Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten (Persen), 2019-2021. Diunduh dari <https://banten.bps.go.id/indicator/23/78/1/persentase-penduduk-miskin-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-banten-.html>
- [4] Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- [5] Firmansyah, Dinata, Fentiny Nugroho. (2021). Implementasi Program Keluarga Harapan Di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Pekerja Sosial*. Volume 20. Nomor 2.
- [6] Johnson, R. B., & Christensen, L. B. (2004). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- [7] Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

- [8] Moehariono. 2012. "*Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [9] Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pada alinea Ke-4.
- [10] Purwanto, S., & Rofiah, K. (2017). *Pendidikan Kemiskinan dan Pembangunan Masyarakat*. Jakarta: Deepublish.
- [11] Rosadi, N. C. (2021). Efektivitas Program Bantuan Sosial Tunai (BST) pada Masa Pandemi Covid-19 di Perumahan Taman Cikande, Jayanti-Tangerang. *Skripsi*, 1–168.
- [12] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- [13] Sukmadinata, Nana Syaodih (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [14] Tangkilisan, Hessel N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- [15] Thoha, M. (2003). *Administrasi Publik dan Otonomi Daerah*. PT Raja Grafindo Persada.
- [16] Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 yang digantikan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.