

**KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN PKH  
TERHADAP KINERJA PENDAMPING  
DI PAWOH KECAMATAN SUSOH, ACEH BARAT DAYA**

Muspida<sup>1)</sup>, Triyanto<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Teuku Umar,  
[muspidaalbismi@gmail.com](mailto:muspidaalbismi@gmail.com), [Triyanto@utu.ac.id](mailto:Triyanto@utu.ac.id)

***Abstract***

*This study describes community satisfaction with the performance of PKH assistants in Pawoh Aceh Barat. The purpose of this study was to determine the satisfaction of PKH beneficiaries with the performance of PKH companions. The sampling technique used by the researcher was systematic random sampling (Systematic Random Sampling) totaling 50 respondents, where data was collected using a questionnaire. Data were analyzed using IPA depicted in a Cartesian diagram. The results of the study can be concluded that there are 9 indicators that need to be maintained, 5 indicators can be ignored, 2 indicators must be improved, and 1 indicator is considered as wasteful or excessive. If the percentage, then community satisfaction is 75%, by eliminating indicators that are ignored. The main thing that is very important is to improve 2 indicators, namely regarding targeted PKH beneficiaries and the replacement of PKH assistants.*

**Keywords:** *PKH, social assistance, Pawoh Village, Aceh Barat Daya, Aceh.*

## **I. PENDAHULUAN**

Program Keluarga Harapan (PKH) sudah terlaksana selama 15 tahun di Negara Kesatuan Republik Indonesia, tepatnya sejak tahun 2007. Program ini ditengarai berhasil mengurangi kemiskinan kronis yang dihadapi negara-negara di dunia yang menerapkan program sejenis PKH seperti program CCT (*conditional cash transfer*) (Susanto, 2019). Mengutip dari Zvakou, Nurwan & Hasan mengatakan bahwa program sejenis PKH ini sudah terlaksana di negara Kolombia, Argentina, Ekuador, Meksiko, Brasil, Honduras dan Nikaragua. Hasilnya dinyatakan bahwa negara-negara tersebut mampu mengangkat angka kesehatan, partisipasi dalam pendidikan, dan yang terpenting adalah menurunkan angka kemiskinan (Nurwan and Hasan, 2020).

Namun dalam melaksanakan PKH, ternyata tidak semudah membalikkan tangan, karena ada banyak hal yang menjadi hambatan dan lika-liku dalam mensukseskan program ini. Pemerintah memerlukan sumber daya manusia sebagai pelaksana yang langsung berhubungan dengan masyarakat penerima manfaat. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pendamping, yang berperan sangat penting dalam rangka mencapai

tujuan dilaksanakannya PKH. Dalam rangka menjalankan perannya, pendamping diberikan tugas untuk melakukan mediasi, dan advokasi keluarga penerima manfaat dalam mengakses fasilitas kesejahteraan sosial, pendidikan, dan kesehatan (Septiani, Nurmalisa and Halim, 2019).

Pendamping memiliki kesulitan-kesulitan tersendiri dalam melayani KPM. Pada sisi yang lain kualitas dan kapasitas pendamping juga penting untuk dilihat dalam melayani masyarakat. Kapasitas pendamping yang mumpuni akan mampu memberikan layanan yang baik terhadap masyarakat yang dalam kondisi memiliki ketertinggalan dalam hal ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Penelitian Rachmayuniawati menunjukkan bahwa motivasi kerja, budaya dalam organisasi, dan kecerdasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pendamping (Rachmayuniawati, 2018). Dengan kinerja yang dimilikinya, maka akan berpengaruh juga dengan kepuasan dari masyarakat khususnya penerima manfaat.

Para pendamping yang bekerja di Pawoh juga memiliki kinerja yang dapat menimbulkan persepsi yang bernilai positif atau negatif. Positif dan negatifnya persepsi masyarakat tergantung dari kapasitas pendamping itu sendiri. Adapun kapasitas pendamping dapat ditentukan keterlibatannya dalam beberapa kegiatan yang dilakukan seperti rapat yang membahas bimbingan pendidikan, kesehatan masyarakat, gizi, keuangan rumah tangga, dan bahaya penyakit. Disini setiap pendamping ditugaskan untuk mendampingi 2-4 kelompok yang sudah dinyatakan lolos sebagai KPM, dan setiap kelompok terdiri dari 20-30 orang. Dalam melaksanakan tugas pendamping juga dibekali modul pembahasan untuk setiap pertemuan dengan kelompok KPM.

Sering pendamping didatangi oleh KPM untuk memperjelas beberapa hal terkait beberapa informasi yang masih belum jelas. Kedatangan KPM di kantor dinas hanya untuk bertemu dengan koordinator dan berkonsultasi mengenai permasalahan yang dialami menunjukkan kemampuan pendamping yang dianggap kurang mumpuni. Permasalahan yang sering terjadi adalah KPM sering mengalami pemberhentian secara tiba-tiba, dana tidak masuk ke nomor rekening/kartu PKH, pemasukan komponen baru, pengeluaran dan pemotongan dana yang masuk karena pengurangan dalam persyaratan penerimaan bantuan PKH.

Berdasarkan uraian di atas, sangat penting mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pendamping PKH. Pada umumnya masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi akan sangat senang dengan statusnya sebagai penerima bantuan dan masuk sebagai penerima PKH ini. Faktanya masyarakat penerima bantuan yang termasuk dalam PKH ini sering mendapatkan informasi-informasi dan kondisi yang membuatnya kecewa. Untuk itu, penelitian ini dilakukan guna melihat kepuasan masyarakat khususnya penerima bantuan PKH terhadap kinerja pendamping di Gampong Pawoh Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

PKH adalah program bantuan yang harus dipenuhi syaratnya sebagai bentuk penanganan masyarakat miskin dan rentan serta penanganan fakir miskin (Kementerian Sosial, 2021). Program bantuan ini juga dikenal sebagai *Conditional Cash Transfers (CCT)* (Intan Putri Pratiwi1, Ferdinandus, 2019). PKH dilaksanakan dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, program ini dilaksanakan juga dalam rangka menanggulangi kemiskinan bagi masyarakat yang memenuhi syarat untuk mendapatkan akses agar lebih baik dalam hal kesehatan, pangan, pendidikan, gizi serta menghilangkan kesenjangan sosial (Ikhwanudin and Bukhori, 2021)

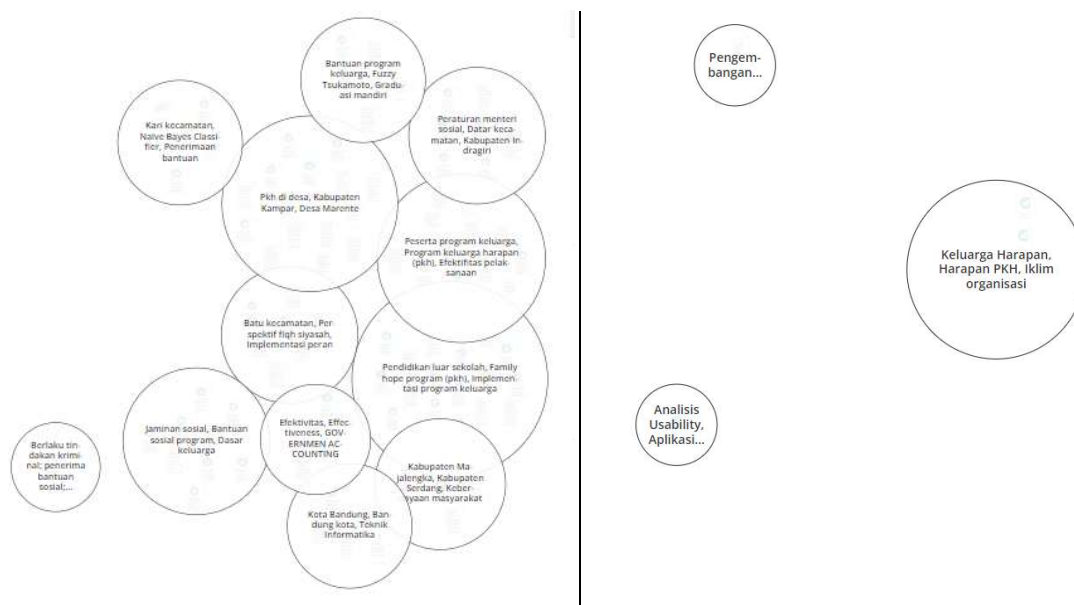
Bantuan sosial ditujukan sebagai sebuah program dimana KPM juga bisa mengakses fasilitas kesehatan (faskes) dan fasilitas pendidikan (fasdik), layanan ini juga diberikan kepada ibu hamil dan anak-anak (Kementerian Sosial, 2021). Artinya PKH tidak hanya diberikan kepada keluarga miskin saja tetapi juga sebagai fasilitas bagi masyarakat yang membutuhkan agar bantuan yang diberikan pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun komponen yang mendapatkan bantuan PKH sebagaimana tercantum dalam pedoman pelaksanaan, diantaranya adalah kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan (Kemensos, 2021).

Dana tunai PKH yang diterima berbeda jumlahnya pada setiap komponen. Perbedaan ini berdasarkan jumlah anggota keluarga, sedangkan peserta yang tidak memenuhi syarat maka besaran bantuan yang didapatkan akan berubah sesuai kondisi dan syarat yang sudah ditentukan (Sutjiatmi and Umaroh, 2019).

Pelaksanaan PKH di tingkat kecamatan membutuhkan sumber daya manusia sebagai aktor yang akan mendampingi masyarakat. Sumber daya manusia untuk melakukan pendampingan dipekerjakan secara kontrak, yang sudah ditetapkan oleh kementerian sosial sebagai pelaksana program (Rahmawati and Kisworo, 2017). Pendamping dipilih berdasarkan seleksi melalui *Fit and Proper Test* bagi setiap calon pendamping. Setelah lolos seleksi akan dibekali modul pembahasan untuk setiap pertemuan dengan kelompok KPM.

Pendamping wajib mengupayakan semaksimal mungkin untuk melakukan rapat pertama, validasi calon penerima bantuan, memutakhirkan data, memverifikasi, kehadiran pada layanan pendidikan dan kesehatan, penanganan pengaduan, membuat laporan dan menyelesaikan masalah di lapangan, dan melakukan pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2PK2) (Pedum PKH, 2008).

Terkait dengan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan PKH, sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun, berdasarkan pelacakan melalui situs *openknowledgmaps* hanya ditemukan 4 (empat) judul penelitian yang relevan dengan kepuasan pendamping PKH. Sedangkan penelitian berhubungan dengan bantuan sosial program keluarga harapan ditemukan setidaknya 100 judul yang paling relevan. Adapun analisis *openknowledgmaps* tampak sebagaimana gambar 2.1.



Gambar 2.1. *Mapping* Kajian Bantuan Sosial PKH (kiri) dan *Mapping* Kajian Kepuasan Pendamping PKH (kanan)

Pada peta kajian yang ditelusuri dan dibuat oleh *openknowledgmaps* tersebut, dari 4 judul kajian mengenai kepuasan semuanya hanya yang dirasakan pendamping itu sendiri terhadap pekerjaannya. Sedangkan kajian kepuasan masyarakat terhadap pendamping tidak dapat dideteksi oleh *openknowledgmaps*. Meskipun rentang waktu penelusuran sampai dengan Februari 2023, bahkan keempat judul tersebut hanya 2 yang memiliki keterkaitan langsung dalam satu topik, sedangkan lainnya tidak saling berhubungan, namun dengan judul penulis semuanya memiliki hubungan meskipun tidak langsung.

Pada topik “keluarga harapan, harapan PKH, dan iklim organisasi” (lingkaran besar kanan), terdapat kajian yang dilakukan oleh Sahem, Ichsan, dan Bachri berjudul “Servant Leadership dan Kompetensi Komunikasi dampaknya terhadap Kepuasan dan Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) di Aceh Utara”. Kajian ini menyatakan bahwa setiap kepuasan kerja dan kinerja tidak dipengaruhi oleh pemimpin dalam pelayanan. Kepuasan kerja dan kinerja sangat berpengaruh terhadap kompetensi komunikasi (Sahem & Ichsan, Bachri, 2021).

Kajian kedua pada topik yang sama dilakukan oleh Noraga dan Sudirno dengan judul “Pengaruh kompensasi dan iklim organisasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada kinerja pendamping keluarga harapan”. Dalam kajian ini Noraga dan Sudirno menyatakan bahwa secara parsial kompensasi yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, iklim organisasi yang dipilih menjadi variabel juga berpengaruh pada kepuasan kerja. Sementara secara simultan kepuasan ini secara signifikan

dipengaruhi Kompensasi dan Iklim Organisasi, serta kepuasan kerja, ini juga berdampak positif pada kinerja pendamping (Sudirno & Bhirawa Noraga, 2022).

Sementara itu terdapat 2 kajian yang berbeda topik dan tidak saling terkait yaitu kajian Asmawi dalam satu topik dan kajian Novitasari, Hasanah, dan Sibyan dengan topik berbeda dengan Asmawi. Kajian Asmawi berjudul “Efektivitas peran pendamping program keluarga harapan (PKH) di Kecamatan Jetis, Bantul (2018-05-15)”. Novitasari dengan judul “Analisis usability pada aplikasi EPKH dengan menggunakan *use questionnaire*”. Hasil analisis menunjukkan pada aspek *usefull* sejumlah 89,06% sangat setuju, aspek *Ease of Use* sejumlah 73,3% dalam kategori, aspek *Easy of Learning* sejumlah 88,44% dalam kategori sangat setuju, dan aspek *satisfaction* sejumlah 80,18% dalam kategori sangat setuju terhadap kepuasan dari Aplikasi EPKH (Novitasari, Hasanah and Sibyan, 2021).

Pelacakan menggunakan google scholar ditemukan banyak kajian mengenai kepuasan masyarakat, khususnya berhubungan dengan bantuan sosial dan lebih spesifik lagi tentang PKH. Kajian yang sudah ada mengenai kepuasan masyarakat ini bisa terhadap pelaksanaan PKH, Pendamping PKH, atau bahkan pemilihan KPM itu sendiri. Penelitian tersebut antara lain adalah penelitian Ade Sinar Oktavia di Kelurahan Sepinggan Kota Balikpapan; Anggraeni dan Nugroho; Sahem, Ikhsan, dan Bachri; dan masih ada beberapa lagi penelitian serupa.

Oktavia memfokuskan pada kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PKH. Beberapa indikator yang menjadi targetnya yaitu “Kewajiban Peserta, Hak Peserta, Penyaluran Dana, Penggunaan Dana, dan Pelayanan Pendamping” (Oktavia, 2019). Hasil penelitian Oktavia ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan nilai 3. Masyarakat menyatakan puas karena semua haknya sebagai KPM dapat terpenuhi semua. Pada sisi yang lain Oktavia juga menjabarkan bahwa dengan puas ini artinya pelaksanaan PKH berjalan lancar. Selain itu masyarakat juga terbantu dalam kehidupan sehari-hari mengenai pendidikan, dan kesehatan tanpa memikirkan lagi biaya untuk urusan kedua hal tersebut.

Penelitian Utami, Rangga, Yanfika, dan Mutolib yang dilakukan pada tahun 2020, meskipun bukan berbicara kepuasan masyarakat namun menilai mengenai kinerja pendamping. Kinerja pendamping yang bagus akan menunjukkan kepuasan masyarakat, namun kinerja yang buruk tentu menggambarkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pendamping. Dalam penelitian tersebut dinyatakan bahwa “semakin tinggi tingkat pendidikan, motivasi, disiplin kerja, lingkungan kerja, dan persepsi terhadap insentif maka semakin tinggi tingkat kinerja”. Hal ini berarti bahwa untuk mendapatkan kepuasan yang maksimal terhadap kinerja pendamping harus didukung faktor-faktor tersebut (Utami *et al.*, 2020).

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menekan penjelasan mengenai analisis kepuasan masyarakat dengan menilai antara harapan dengan realita tentang kinerja pendamping, dengan pengumpulan data dengan metode kuesioner atau wawancara. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, untuk membuat gambaran tentang suatu kondisi objektif dengan data berupa angka-angka, diawali proses pengumpulan data, analisis data, serta menampilkan hasil (Arikunto, 2006).

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun dengan opsi jawaban skala likert menggunakan gradasi dari sangat tidak penting sampai dengan sangat penting pada unsur harapan, dan sangat tidak puas sampai dengan sangat puas pada unsur realita. Lebih rinci mengenai skor opsi jawaban pada kedua unsur seperti terlihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 : Alternatif dan Skor Jawaban

Kriteria Harapan	Kriteria Realita	Skor
Sangat tidak penting	Sangat tidak puas	1
Tidak penting	Tidak puas	2
Kurang penting	Kurang puas	3
Penting	Puas	4
Sangat penting	Sangat puas	5

Instrumen yang telah disusun diuji keabsahannya melalui uji validitas dan uji reliabilitas, agar diketahui setiap item pernyataan/pertanyaan sah (*valid*) dan handal (*reliabel*). Sementara itu untuk mengetahui kepuasan masyarakat dianalisis dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini sangat cocok untuk menguji bagaimana kepuasan masyarakat penerima terhadap kinerja pendamping PKH.

Kuadran I “prioritas utama”	Kuadran II “pertahankan”
Kuadran III “prioritas rendah”	Kuadran IV “berlebihan”

Sumber: diolah dari diagram kartesius di JKM (Widiharti and Sari, 2021)

Gambar 3.1. Konsep Kuadran Pada IPA

Kuadran I memuat pernyataan atau item sangat tidak memuaskan sehingga kinerja pendamping pada kuadran ini harus ditingkatkan karena dibutuhkan oleh masyarakat. Kuadran II sangat memuaskan sehingga pernyataan yang dimuat dalam kuadran ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan, karena selain dibutuhkan masyarakat juga sudah tercapai kinerja yang diharapkan. Kuadran III bisa dilupakan atau tidak perlu dirisaukan, karena tidak dianggap penting oleh masyarakat sehingga pernyataan kinerja yang dimuat pada kuadran ini dapat diganti oleh pendamping dengan kinerja lainnya. Kuadran IV realitanya sudah bagus tetapi kinerja di kuadran ini tidak dianggap penting atau tidak diharapkan oleh masyarakat, sehingga pendamping dapat mempertimbangkan kerjanya pada indikator penilaian kinerja yang dimuat pada kuadran ini.

Dalam penelitian ini peneliti mengacu pada konsep Pasolong, dimana pelayanan yang berkualitas pada masyarakat tergantung pada tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pemerintah (Pasolong, 2021). Sehingga peneliti dapat mengambil 3 indikator, yaitu kepuasan masyarakat penerima bantuan PKH, kinerja pendamping PKH dalam memberikan pelayanan, dan faktor penghambat dan pendukung kinerja pendamping PKH.

#### IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pawoh merupakan sebuah desa di Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Data BPS pada tahun 2021, Aceh Barat Daya memiliki jumlah penduduk sebanyak 152.657 jiwa (BPS ABDYA, 2021). Secara rinci jumlah penduduk Aceh Barat Daya seperti tampak dalam tabel 4.1.

Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Aceh Barat Daya Berdasarkan Jenis Kelamin

Kecamatan	Jumlah Penduduk Aceh Barat Daya Menurut Jenis Kelamin (Jiwa)		
	Laki-Laki	Perempuan	Total
Manggeng	7 963	7 576	15 539
Lembah Sabil	5 628	5 577	11 205
Tangan Tangan	7 038	6 830	13 868
Setia	4 467	4 290	8 757
Blangpidie	12 011	12 074	24 085
Jeumpa	5 785	5 694	11 479
Susoh	12 500	12 388	24 888
Kuala Batee	10 955	10 710	21 665
Babahrot	10 873	10 298	21 171
		Total	152 657

Sumber data: BPS Aceh Barat Daya

Berdasarkan data tabel 4.1 tampak jumlah penduduk di Susoh pada tahun 2021 dinyatakan sejumlah 24.888 jiwa. Jumlah ini terdiri dari 12.500 laki-laki serta 12.388 perempuan. Adapun jumlah penduduk di Gampong Pawoh berdasarkan data yang

diperoleh peneliti pada tahun 2022 sebesar 1.684 jiwa. Namun jumlah penduduk di Pawoh ini bukan merupakan indikator utama besarnya

yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, karena bantuan PKH diberikan berdasarkan kriteria masyarakat yang sudah ditentukan berdasarkan sasaran PKH sebagaimana tertuang dalam permensos nomor 1 tahun 2018.

Dalam rangka melihat kepuasan masyarakat penerima bantuan PKH, peneliti menyebarkan kuesioner untuk diisi. Kuesioner yang disebarakan berisi 17 (tujuhbelas) pertanyaan yang merupakan harapan dan sekaligus penilaian terhadap realita yang dilihat. Pertanyaan kuesioner diambil dari indikator yang berasal dari Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan (Permensos, 2018) dan kegiatan rutin Pendamping PKH.

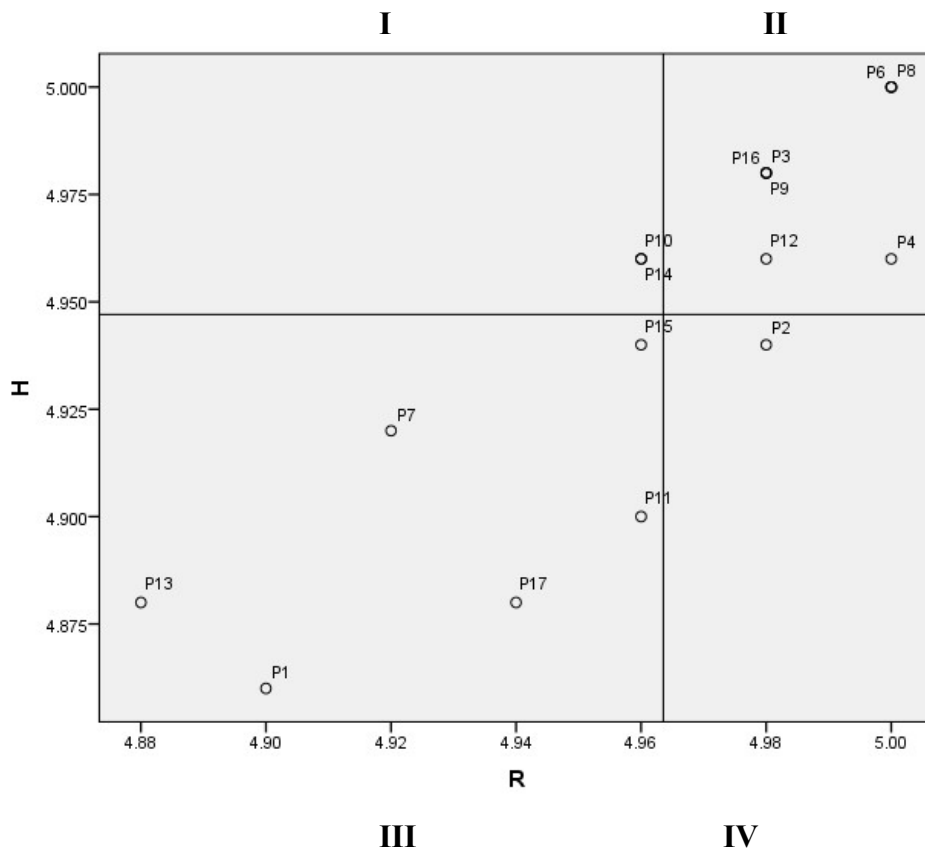
Adapun 17 pertanyaan dalam kuesioner tersebut secara singkat adalah : 1). Pendamping mengadakan kegiatan rutin setiap bulan, 2). Pendamping memberikan informasi tentang dana yang sudah cair, 3). Pendamping mengayomi keluarga penerima PKH, 4). Memberikan arahan dengan jelas, 5). Keterbukaan pendamping dalam melaksanakan tugas, 6). Keterbukaan informasi proses pencairan dana PKH, penambahan dan pengurangan komponen KPM, 7). Pungli oleh Pendamping kepada KPM, 8). Pendamping memberikan arahan dengan sabar, karena masyarakat minim pengetahuan, 9). Sikap pendamping dalam membantu masyarakat khususnya dalam menangani masalah seperti kehilangan buku rekening, 10). Pendamping melakukan pemantauan bahwa PKH tepat sasaran atau tidak, 11). Pendamping melaksanakan sosialisasi rutin pada setiap kelompok, 12). Pendamping melaksanakan pertemuan rutin menyampaikan modul pembelajaran, 13). Pendamping memakai seragam tugas, 14). Pergantian pendamping lama dengan pendamping baru PKH, 15). Pendamping memantau bahwa dana bantuan digunakan sebagaimana mestinya, 16). Pendamping memberikan informasi-informasi kepada KPM melalui WA, 17). Pendamping menyampaikan informasi secara langsung.

Data dari kuesioner, telah dianalisis menggunakan SPSS versi 22 sehingga didapatkan gambar diagram kartesius 4 kuadran sebagaimana gambar 1. Konsep dasar dari diagram ini adalah bahwa pada kuadran I merupakan area dimana semua indikator dinilai sangat penting bagi masyarakat, namun realitanya ketercapaiannya dinilai rendah. Dengan demikian indikator di area ini perlu ditingkatkan. Sedangkan pada kuadran II merupakan kebalikannya, yaitu indikator di area ini adalah indikator yang sangat penting dan diharapkan masyarakat penerima PKH, dan secara realita juga harapan itu dapat dipenuhi oleh pendamping PKH. Pada kuadran III merupakan area yang indikator disini dianggap tidak penting dan tidak diharapkan ketercapaiannya oleh masyarakat penerima PKH. Dengan demikian semua indikator yang ada disini bisa dilupakan begitu saja atau boleh diabaikan. Sementara itu pada kuadran IV merupakan area dimana semua indikator yang ada disini juga bukan merupakan hal penting atau diharapkan oleh masyarakat penerima PKH, akan tetapi realitanya mendapatkan penilaian yang sangat tinggi. Oleh



karena itu capaian dalam hal ini dianggap sebagai sesuatu yang berlebihan dan pemborosan.

Konsep di atas akan diaplikasikan untuk analisis data-data dari lapangan. Berdasarkan analisis data menggunakan SPSS, maka diperoleh tampilan diagram kartesius sebagaimana gambar 4.1. Dalam gambar diagram tersebut tampak sebaran indikator mengenai penilaian masyarakat kepada pendamping PKH yang ditugaskan oleh pemerintah di Pawoh Kecamatan Susoh.



Gambar 4.1: Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) Kinerja Pendamping PKH di Pawoh Aceh Barat Daya

Pada gambar 4.1 tampak bahwa P10 menunjukkan posisi berada pada area ketidakpuasan masyarakat terhadap kegiatan pendamping dalam melakukan pemantauan keluarga penerima PKH yang tepat sasaran. Pemantauan dilakukan agar keluarga yang mendapatkan bantuan benar-benar merupakan keluarga yang sesuai dengan persyaratan, masyarakat memandang ada keluarga yang mampu tetapi menerima bantuan. Selain P10, indikator P14 juga berada posisi yang harus ditingkatkan karena tidak memuaskan warga masyarakat. Indikator P14 ini merupakan pergantian pendamping di Pawoh. Masyarakat tidak puas dikarenakan dengan pergantian pendamping baru masyarakat harus kembali beradaptasi dalam segala hal, termasuk proses pengumpulan data pada masing-masing ketua kelompok. Kuadran I ini mengindikasikan bahwa P10, dan P14 perlu ditingkatkan.

Pada kuadran II menunjukkan kinerja pendamping dalam pelayanan sangat memuaskan masyarakat. Beberapa kinerja pendamping yang dinilai sangat memuaskan ini antara lain P3, P4, P5, P6, P8, P9, P12, P13, dan 16. Dari 17 indikator yang dinilai oleh masyarakat, pendamping mendapatkan 9 indikator yang dinilai sangat memuaskan masyarakat yang mendapatkan PKH. Indikator kinerja yang memuaskan masyarakat ini adalah tentang sikap mengayomi, sikap dalam memberikan arahan, keterbukaan pendamping dalam melaksanakan tugas, keterbukaan pencairan, penambahan, dan pengurangan komponen, kesabaran pendamping, kesediaan membantu mengurus buku rekening yang hilang, pertemuan membahas modul pembelajaran, menyampaikan informasi langsung, dalam bertugas menggunakan seragam, dan menyampaikan informasi melalui grup WA. Semua indikator ini penting untuk dipertahankan, agar tidak ada indikator yang keluar dari kuadran II, karena jika sudah tidak berada di luar kuadran ini artinya indikator tersebut mengalami penurunan kualitas layanan dari pendamping.

Sementara itu juga terdapat 5 (lima) indikator yang berada di kuadran III. Memuat pernyataan dimana masyarakat tidak menganggap begitu penting dan realitanya biasa saja. Beberapa indikator pada kuadran ini adalah P1, P7, P11, P15 dan P17, secara singkat indikator-indikator ini adalah mengadakan kegiatan rutin, pungli yang dilakukan pendamping, sosialisasi kepada setiap kelompok, memantau penggunaan dana, dan menyampaikan informasi secara langsung. Penyampaian informasi secara langsung ini diperlukan beberapa masyarakat, karena penerima PKH tidak memiliki perangkat dan WA. Akan tetapi, semua indikator di kuadran ini termasuk indikator yang boleh dilupakan karena tidak penting bagi masyarakat, dan kinerja pendamping juga tidak mendapatkan penilaian yang tinggi.

Sedangkan pada kuadran IV terdapat 1 (satu) indikator yaitu P2 saja. Indikator ini adalah mengenai pendamping memberikan informasi tentang pencairan dana masuk ke setiap buku rekening KPM. Bagi masyarakat penerima KPM informasi pencairan ini dianggap tidak penting karena masing-masing penerima bantuan mengetahui jadwal pencairan dana setiap 3 bulan sekali. Namun pendamping sering memberikan informasi ini, membuat masyarakat memberikan penilaian yang bagus. Meski demikian indikator pada kuadran ini menunjukkan hal yang berlebihan, karena masyarakat tidak memerlukan tindakan pendamping tentang pemberian informasi ini.

## **V. PENUTUP**

Peneliti mengambil kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat penerima bantuan PKH terhadap kinerja pendamping di Pawoh Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya cukup memuaskan, hal ini berdasarkan hasil analisis dengan IPA dimana secara singkat terdapat 9 dari 17 indikator berada pada Kuadran II, dan penting untuk dipertahankan. Sedangkan 5 (lima) indikator kinerja termasuk kategori boleh diabaikan, karena bukan indikator yang penting bagi masyarakat dan kinerja pendamping juga tidak mendapatkan penilaian yang tinggi oleh masyarakat.

Sementara itu, terdapat indikator yang harus ditingkatkan kinerjanya oleh pendamping, yaitu P10, dan P14. Indikator ini mengecewakan karena indikator ini sangat penting bagi masyarakat namun secara realita belum dapat dipenuhi. Untuk itu, harus ditingkatkan para pendamping pada saat proses pendampingan. Sedangkan pada kuadran IV terdapat 1 (satu) indikator yaitu P2, dimana indikator ini merupakan kinerja yang berlebihan karena bukan merupakan hal yang penting bagi masyarakat namun masyarakat memberikan nilai yang cukup tinggi. Hal ini berkaitan dengan pemberian informasi kepada masyarakat bahwa dana PKH sudah cair dan masuk ke rekening masing-masing.

Apabila dihitung dalam persentase mengenai berapa banyak indikator yang dapat memuaskan masyarakat dengan menghilangkan indikator yang dinilai boleh diabaikan, maka dapat diketahui sejumlah 75%. Hal ini karena 9 dari 12 indikator di kuadran harus dipertahankan, dan 2 indikator atau 17% harus di kuadran ditingkatkan, serta 1 indikator atau 8% di kuadran berlebihan.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- BPS ABDYA (2021) *Jumlah Penduduk Aceh Barat Daya Menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2019-2021*. Available at: <https://acehbaratdayakab.bps.go.id/indicator/12/62/1/jumlah-penduduk-aceh-barat-daya-menurut-jenis-kelamin.html>.
- Ikhwanudin, A. and Bukhori (2021) 'Analisis Implementasi Program Keluarga Harapan (Pkh) Terhadap Keluarga Penerima Manfaat (Kpm)', *Jurnal Komunikasi Islam dan Kehumasan (JKPI)*, 5(2), pp. 18–51. Available at: <https://doi.org/10.19109/jkpi.v5i2.10979>.
- Intan Putri Pratiwi1, Ferdinandus, A.D.L. (2019) 'CAHAYA téch', *Decision Support System for Selection of the Best Teachers in SMK. Serpong Pustek by Using the TOPSIS Method*, 8(2), pp. 182–195.
- Kemensos (2021) 'Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2021', *Kementerian Sosial Republik Indonesia*, p. 76.
- Novitasari, L., Hasanah, N. and Sibyan, H. (2021) 'ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI EPKH MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE', *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 3(1), pp. 143–153. Available at: <https://doi.org/10.32500/jebe.v3i1.2152>.
- Nurwan, T.W. and Hasan, H. (2020) 'Keberhasilan PKH ditinjau dalam kaitannya dengan Keterampilan Pendamping dan Partisipasi KPM: Studi di Sijunjung Sumatera Barat', *Sosio Konsepsia*, 10(1). Available at: <https://doi.org/10.33007/ska.v10i1.2035>.
- Oktavia, A.S. (2019) 'Survei Tingkat Kepuasan Peserta Program Kota Balikpapan', 7(2), pp. 1–13.
- Pasolong, H. (2021) *Kepemimpinan birokrasi*, Alfabeta.
- Pedum PKH (2008) 'Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH)'.

- Permensos (2018) 'Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan'. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Rachmayuniawati, Y. (2018) 'PENGARUH KECERDASAN SOSIAL, MOTIVASI KERJA, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEKERJA SOSIAL PENDAMPING PKH DINAS SOSIAL KABUPATEN TASIKMALAYA', *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(2), pp. 128–133. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.37058/jem.v4i2.702>.
- Rahmawati, E. and Kisworo, B. (2017) 'Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin melalui Program Keluarga Harapan', *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 1(2), pp. 161–169. Available at: <https://doi.org/10.15294/pls.v1i2.16271>.
- Septiani, D., Nurmalisa, Y. and Halim, A. (2019) 'Peran Pendamping Program Keluarga Harapan dalam Membantu Kemandirian dan Kesejahteraan Keluarga', 5(1). Available at: <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JKD/article/view/18319>.
- Sudirno, D. and Bhirawa Noraga, G. (2022) 'Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pendamping Keluarga Harapan', *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), pp. 522–533. Available at: <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v3i2.2766>.
- Susanto, I. (2019) *Program Keluarga Harapan (PKH)*, *Kemensos.go.id*. Available at: <https://kemensos.go.id/program-keluarga-harapan-pkh#:~:text=Sebagai upaya percepatan penanggulangan kemiskinan,Pemerintah Indonesia telah melaksanakan PKH>.
- Sutjiatmi, S. and Umaroh, F. (2019) 'Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Kupu Kecamatan Dukuhturi Kabupaten Tegal', *Indonesian Governance Journal : Kajian Politik-Pemerintahan*, 2(2). Available at: <https://doi.org/10.24905/pgj.v2i2.1256>.
- Utami, I.P. *et al.* (2020) 'Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kota Bandar Lampung', *JSHP : Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 5(1). Available at: <https://doi.org/10.32487/jshp.v5i1.901>.
- Widiharti, W. and Sari, D.J. eka (2021) 'Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Analisis Diagram Kartesius Di Klinik Prima Medika Sidoarjo', *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 6(2). Available at: <https://doi.org/10.30651/jkm.v6i2.2760>.