

ANALISIS KEPUASAN
KELUARGA PENERIMA MANFAAT TERHADAP PROGRAM
KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KELURAHAN HIKUN
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh

MUTIARAHMI

NIM. 222632013817

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMISTRASI TABALONG

2026

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN
KELUARGA PENERIMA MANFAAT TERHADAP PROGRAM
KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KELURAHAN HIKUN
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG

A. Nama Mahasiswa : MUTIARAHMI
NIM : 222632013817
Program Studi : Administrasi Negara

B. Disetujui oleh

Pembimbing : Murjani, S.H.I, M.Si. (.....)
NIDN. 1110057503

Penguji I : Eddy Suriyani, S.Sos., MA (.....)
NIDK. 8876840017

Penguji II : Heni Suparti, S. AP., M.A.P. (.....)
NIDN. 1129118902

C. Dinyatakan **LULUS**/~~TIDAK LULUS~~ dalam mempertahankan ujian skripsi pada Tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal 29 April 2026.

Mengetahui:
Ketua STIA Tabalong,

Tanjung, 09 Mei 2026
Ketua Prodi Administrasi Publik,

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P.
NIK. 005057012

Lilis Suryani, S.AP., M.A.P.
NIK. 005057058

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUTIARAHMI

NIM : 222632013817

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : ANALISIS KEPUASAN KELUARGA PENERIMA
MANFAAT TERHADAP PROGRAM KELUARGA
HARAPAN (PKH) DI KELURAHAN HIKUN
KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila terdapat di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 09 Mei 2026

MUTIARAHMI

NIM. 222632013817

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P , Selaku Ketua STIA Tabalong
2. Ibu Lilis Suryani, S. AP, M.A.P, Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara STIA Tabalong
3. Bapak Murjani, S.H.I., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, semangat serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Eddy Suriyani, S.Sos., MA Selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan yang membangun sehingga membantu penulis dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Heni Suparti, S. AP. Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan serta saran yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff STIA Tabalong yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan selama menjalani proses perkuliahan.

7. Kepala Lurah dan seluruh pegawai Kelurahan Hikun yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Pedamping Program Keluarga Harapan Kelurahan Hikun yang telah berkenan membantu memberikan informasi yang sangat mendukung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ketua-ketua RT dan seluruh masyarakat penerima bantuan Program Keluarga Harapan Kelurahan Hikun yang telah berkenan memberikan izin dan sangat membantu kepada penulis untuk memperoleh data dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Ayah dan Ibunda tercinta yang sangat penulis sayangi dan cintai, Bapak Muhammad Irhad dan Ibu Gusti Harni, terimakasih atas cinta, kasih sayang, pengorbanan, nasihat, semangat, motivasi serta doa yang tiada hentinya diberikan kepada penulis. Terimakasih sudah selalu mengusahakan apapun demi kebahagiaan penulis dan mendukung setiap langkah penulis untuk berjuang meraih mimpi-mimpi penulis.
11. Kakak tercinta Muhammad Ilham yang sangat penulis sayangi dan cintai, terimakasih atas nasihat dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
12. Keluarga besar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doa kepada penulis.

13. Sahabat tercinta seperjuangan penulis, Navira Yohana Cantika dan Rini, terimakasih selalu menemani penulis, memberikan bantuan, dukungan dan menjadi sahabat terbaik penulis selama ini.
14. Sahabat tersayang penulis, Yulia Noor Rahmah dan Siti Aminah, terimakasih atas dukungan, canda tawa yang selalu membuat penulis selalu tersenyum dan menjadi sahabat terbaik selama ini.
15. Orang spesial penulis yang sudah membersamai penulis selama penyusunan skripsi ini, terimakasih atas doa, semangat, dan motivasi yang selalu di berikan kepada penulis. Terimakasih selalu menjadi pendengar terbaik bagi penulis dalam berkeluh kesah apapun itu.
16. Teman-teman terbaik yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, dukungan dan kerjasamanya selama ini.
17. Yang terakhir, penulis menyampaikan terimakasih yang paling dalam kepada diri sendiri karena memilih terus berjuang, meski terkadang sempat ragu, cemas, dan kelelahan yang diam-diam selalu dipikul sendiri. Terimakasih karena sudah sampai sejauh ini melewati proses yang tidak singkat, dengan segala tantangan, pelajaran, dan kekuatan yang perlahan tumbuh. *I am deeply proud of you for surviving, for growing, and for becoming stronger through it all.*

Tanjung, 09 Mei 2026
Penulis

MUTIARAHMI
NIM. 222632013817

RINGKASAN

Mutiarahmi, NIM 222632013817, Program Studi Strata 1 Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong tahun, 2026. Analisis Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Murjani, S.H.I, M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara Total Sampling. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 54 orang. Jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian adalah seluruh populasi yang berjumlah 54 orang yang diambil dari jumlah seluruh penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data penelitian menggunakan Analisis Statistik Deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keluarga Penerima Manfaat menunjukkan Puas terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Kata kunci: Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat, Program Keluarga Harapan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian tugas akhir. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan dan arahan yang sangat berarti dari dosen pembimbing. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Murjani, S.H.I., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan kepada berbagai pihak.

Tanjung, 09 Mei 2026

Penulis

MUTIARAHMI

NIM. 222632013817

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HASIL UJI PLAGIASI.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
RINGKASAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori.....	15
C. Kerangka Konseptual.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Definisi Operasional variabel	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	30
G. Waktu Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
B. Hasil Penelitian	38
C. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu.....	13
2.	Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.	Skala Likert.....	29
4.	Kategori Penilaian.....	31
5.	Data Luas Wilayah Menurut Penggunaan.....	35
6.	Nama-Nama Penerima PKH.....	38
7.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 1.....	44
8.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 2.....	45
9.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 3.....	46
10.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 4.....	47
11.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 5.....	49
12.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 6.....	50
13.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 7.....	51
14.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 8.....	52
15.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 9.....	53
16.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 10.....	54
17.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 11.....	55
18.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 12.....	56
19.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 13.....	58
20.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 14.....	59
21.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 15.....	60

22.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 16.....	61
23.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 17.....	62
24.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 18.....	63
25.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 19.....	64
26.	Frekuensi dan Persentase Data Hasil Pernyataan 20.....	65
27.	Nilai Rata-Rata Keseluruhan.....	67

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Konseptual.....	24
2.	Kantor Kelurahan Hikun.....	33
3.	Struktur Organisasi Kelurahan Hikun.....	37
5.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
6.	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	40
7.	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	41
8.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Judul Lampiran |
|-----|----------------------------------|
| 1. | Kuesioner |
| 2. | Kartu Konsultasi |
| 3. | Surat Keputusan Dosen Pembimbing |
| 4. | Surat Izin Penelitian |
| 5. | Surat Balasan Izin Penelitian |
| 6. | Hasil Data Responden Penelitian |
| 7. | Dokumentasi Kegiatan Penelitian |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemiskinan menggambarkan kondisi dimana individu atau kelompok masyarakat mengalami keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan pokok yang layak, mencakup aspek ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. (Todaro, 2012) menekankan bahwa kemiskinan tidak hanya terkait dengan rendahnya pendapatan, tetapi juga keterbatasan akses terhadap sumber daya dan peluang yang dapat meningkatkan kualitas hidup. (Suharto, 2014) menambahkan bahwa kemiskinan bersifat multidimensional, dipengaruhi oleh faktor sosial, ekonomi, politik, dan budaya. (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa kondisi kemiskinan dapat dianalisis secara sistematis dengan memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kesejahteraan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan perlunya intervensi sosial yang tepat untuk meningkatkan kualitas hidup keluarga miskin.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, tingkat kemiskinan di Indonesia tercatat sebesar 8,47% atau sekitar 23,85 juta orang. Sementara itu, di Provinsi Kalimantan Selatan persentase penduduk miskin tercatat sebesar 4,02% dan di Kabupaten Tabalong sebesar 4,67% dengan jumlah penduduk miskin mencapai 12.500 jiwa.

Data tersebut menunjukkan meskipun angka kemiskinan di Indonesia secara umum terus mengalami penurunan, namun masih terdapat sebagian masyarakat yang berada dalam kondisi ekonomi yang kurang

stabil dan membutuhkan upaya sosial berkelanjutan. Jadi Pemerintah Indonesia membentuk Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai salah satu upaya untuk mengurangi angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan keluarga miskin. Program ini memberikan bantuan tunai bersyarat kepada keluarga yang memenuhi kriteria tertentu, sehingga penerima manfaat terdorong untuk meningkatkan akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Dasar hukum pembentukan PKH diatur melalui Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 dan kebijakan pemerintah terkait perlindungan sosial bagi keluarga miskin (Kemensos RI, 2018).

Pelaksanaan PKH dilakukan melalui mekanisme penyaluran bantuan tunai kepada keluarga penerima yang telah memenuhi syarat, seperti keberadaan anak sekolah, ibu hamil, lansia atau penyandang disabilitas dalam keluarga, dan keikutsertaan dalam layanan dasar. Program ini dikategorikan sebagai *conditional cash transfer* (CCT) yang pelaksanaannya dilakukan melalui bank atau pos penyalur, dengan tujuan mendorong perubahan perilaku keluarga agar lebih produktif dan meningkatkan kesejahteraan penerima manfaat (Kemensos RI, 2022).

Program Keluarga Harapan (PKH) hingga saat ini masih menghadapi persoalan serius terkait ketepatan sasaran bantuan. Data penerima bansos yang tumpang tindih, tidak akurat, dan belum sepenuhnya sinkron antar kementerian/lembaga serta pemerintah daerah menyebabkan masih ditemukannya keluarga yang secara ekonomi sudah tidak layak

namun tetap menerima bantuan, sementara rumah tangga yang benar-benar miskin justru belum terdata dan tidak memperoleh haknya. Kondisi ini mendorong pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden tentang Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) sebagai upaya pembenahan database penerima bansos agar penyaluran program, termasuk PKH, menjadi lebih tepat sasaran, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan (Kompas.com, 2025).

Sebagai salah satu wilayah pelaksana Kelurahan Hikun memiliki karakteristik sosial ekonomi tersendiri yang memengaruhi pelaksanaan program. Berdasarkan data dari pihak Kelurahan Hikun tahun 2026, tercatat sebanyak 54 Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang menerima bantuan PKH dari jumlah total keseluruhan penduduk Hikun sebesar 3.695 Jiwa. Dalam penyaluran bantuan, setiap KPM menerima bantuan dengan besaran sekitar Rp225.000 - Rp600.000 per tiga bulan, yang diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan dasar keluarga. Data tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan masih menjadi peranan penting dalam mendukung kesejahteraan sosial masyarakat Hikun. Namun demikian, masih terdapat berbagai permasalahan di tingkat kelurahan, seperti adanya masyarakat yang dinilai layak menerima bantuan namun belum terdaftar, perubahan kondisi ekonomi penerima yang belum diperbarui dalam data, serta keterlambatan pencairan bantuan yang berdampak pada kestabilan ekonomi keluarga. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun program telah

berjalan, evaluasi terhadap tingkat kepuasan penerima manfaat tetap diperlukan untuk menilai apakah Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun benar-benar telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai pengukuran secara menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil penilaian atas pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dalam hal ini menggambarkan penilaian pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH), kepuasan keluarga penerima manfaat dapat diartikan sebagai penilaian mereka terhadap program dan pelayanan yang diberikan, termasuk ketepatan sasaran, kemudahan prosedur, serta kejelasan informasi yang diberikan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti kepuasan keluarga penerima PKH dengan hasil yang berbeda. Salah satunya penelitian oleh (Khayun Mubarak dkk, 2025) meneliti tentang “Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Terhadap Pelayanan Program Keluarga Harapan Di Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung”. Di Kelurahan Antapani Wetan, Kota Bandung menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepatuhan penerima terhadap syarat program berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan KPM PKH. Penelitian ini mendukung bahwa PKH mampu

meningkatkan kepuasan penerima jika layanan dan pendampingan berjalan sesuai prosedur. Sebaliknya, penelitian oleh (Ika Yusliana, 2022) yang meneliti ” Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat” menunjukkan bahwa meskipun masyarakat penerima manfaat PKH secara umum berada pada kategori puas dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,10, namun masih terdapat sejumlah unsur pelayanan yang dinilai belum sesuai harapan, khususnya pada aspek persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Berbagai penelitian terdahulu memang telah membahas tingkat kepuasan penerima Program Keluarga Harapan (PKH) diberbagai daerah di Indonesia, namun penelitian yang mengkaji tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat secara khusus di wilayah Kelurahan Hikun masih terbatas. Sebagian penelitian terdahulu dilakukan pada wilayah lain dan menilai kepuasan keluarga penerima manfaat terutama dari aspek kualitas pelayanan PKH, seperti kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan, ketepatan penyaluran bantuan, serta sikap dan pendampingan yang diberikan oleh pendamping PKH. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun, sehingga dapat memberikan

gambaran yang jelas mengenai sejauh mana program ini mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penerima manfaat.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan sebagai upaya untuk memberikan masukan bagi pihak terkait, khususnya Dinas Sosial dan pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) agar program dapat berjalan lebih efektif dan benar-benar dirasakan oleh masyarakat penerima bantuan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan

pelayanan publik melalui proses analisis, khususnya dalam Program Keluarga Harapan (PKH). Berdasarkan prinsip-prinsip kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memperluas kajian teoritis mengenai kepuasan masyarakat terhadap program bantuan sosial pemerintah di tingkat lokal.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Sosial Kabupaten Tabalong, penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan dasar dalam meningkatkan kualitas Program Keluarga Harapan (PKH) agar lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Bagi Pendamping PKH, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai penilaian tingkat kepuasan penerima manfaat sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pendampingan dan komunikasi di lapangan.
- c. Bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM), penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menyampaikan penilaian penerima manfaat terhadap program serta mendorong peningkatan partisipasi aktif dalam kegiatan PKH.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian sejenis di wilayah lain atau dengan variabel yang berbeda.