

Refleksi Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan di Kabupaten Garut untuk Mendukung Program Pengentasan Kemiskinan

Sri Ratna Ningrum^{1,2*}, Babang Robandi^{1*}, Uyu Wahyudin¹, Mustofa Kamil¹, Enkeu Agiati²

¹ Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

² Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, Jawa Barat, Indonesia

* Korespondensi: sriratnaningrum@upi.edu ; Tel: (0) +62-8132-009-8078 dan brobandi@upi.edu

Diterima: 23 Januari 2025; Disetujui: 25 Maret 2025; Diterbitkan: 30 April 2025

Abstrak: Upaya penanganan kemiskinan secara berkelanjutan dilakukan baik dari pemerintah, lembaga internasional, organisasi non-pemerintah, dan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam penanganan kemiskinan ini adalah pemberian bantuan sosial melalui Program Keluarga Harapan (PKH). Dalam pelaksanaannya, PKH didampingi oleh Pendamping PKH yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan bimbingan, dukungan, dan pengajaran kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) agar dapat meningkatkan efektivitas program, dan dapat memberikan pendampingan yang berkualitas kepada KPM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pemahaman pendamping PKH terhadap kinerjanya dalam memberikan pendampingan di Kabupaten Garut. Aspek kinerja yang diteliti adalah: kualitas, produktifitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, komitmen kerja, dan tanggung jawab pendamping PKH terhadap organisasi yang menaungi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode interpretif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui *fokus group discussion* dan studi dokumen. Informan dalam penelitian ini adalah pendamping PKH di Kabupaten Garut yang telah bekerja minimal 5 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendamping PKH di Kabupaten Garut menunjukkan tingkat kinerja yang baik, walaupun mereka menghadapi tantangan dalam memenuhi tuntutan tugas mereka. Keberhasilan pendamping PKH ditunjukkan dengan banyaknya KPM yang graduasi karena telah dapat hidup mandiri secara ekonomi. Penelitian ini menyoroti pentingnya pengembangan kapasitas pendamping PKH untuk meningkatkan efektivitas program PKH dalam mengurangi kemiskinan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pendampingan PKH.

Kata kunci: kinerja, pendamping program keluarga harapan, kabupaten garut

Abstract: Efforts to address poverty in a sustainable manner are carried out by the government, international institutions, non-governmental organizations, and the community. One of the efforts of Indonesia government in addressing poverty is the provision of social assistance through the Indonesia's Conditional Cash Transfer Program/ Family Hope Program (Program Keluarga Harapan/ PKH). In its implementation, PKH is assisted by PKH Facilitators who have the responsibility to provide guidance, support, and teaching to Beneficiary Families in order to increase the effectiveness of the program, and can provide quality assistance to Beneficiary Families. The purpose of this study was to determine the extent of PKH facilitators' understanding of their performance in providing assistance in Garut Regency. The performance aspects studied were: quality, productivity, timeliness, effectiveness, independence, work commitment, and responsibility of PKH facilitators to the organization that oversees them. This study used a qualitative approach with an interpretive method. Data collection techniques were carried out through focus group discussions and document studies. The informants in this study were PKH facilitators in Garut Regency who had worked for at least 5 years. The results showed that PKH facilitators in Garut Regency showed a good level of performance, even though they faced challenges in meeting the demands of their duties. The success of PKH facilitators is shown by the large number of Beneficiary Families who graduated because they were able to live independently economically. This study highlights the importance of developing the capacity of PKH facilitators to increase the effectiveness of the PKH program in reducing poverty. The results of this study are expected to provide policy recommendations for local governments in an effort to improve the quality of PKH assistance.

Keywords: performance, family hope program, garut regency.

1. Pendahuluan

Upaya penanganan kemiskinan telah menjadi isu global yang ditandai dengan penetapan tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/ SDGs*) oleh PBB pada tahun 2015, yang mencakup upaya untuk mengakhiri kemiskinan dalam semua bentuk dan dimensi di seluruh dunia (SDGs 1). Platform ini bertujuan untuk mengurangi jumlah orang yang hidup dengan kemiskinan ekstrem, yaitu dengan penghasilan kurang dari \$1,90 perhari, dengan menekankan perlunya akses yang lebih baik terhadap layanan dasar, seperti: perumahan, kesehatan, pendidikan, dan air bersih.

Penanganan kemiskinan di Indonesia melibatkan serangkaian upaya yang luas dan berkelanjutan dari pemerintah, lembaga internasional, organisasi non-pemerintah, dan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah adalah pemberian bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) (Nihayah & Wijayanti, 2023). Program Keluarga Harapan (PKH) di Indonesia, dimulai pada tahun 2007, berfungsi sebagai program bantuan sosial bersyarat bagi keluarga miskin, terutama wanita hamil dan anak-anak, yang bertujuan untuk menangani kemiskinan (Yuda et al., 2024). PKH memfasilitasi akses kepada layanan kesehatan dan pendidikan, dan ekspansi untuk memasukkan individu penyandang cacat dan lansia. Peran PKH dalam mendorong pemanfaatan layanan sosial dasar menunjukkan pentingnya program ini dalam upaya pengurangan kemiskinan. Evolusi program menuju inklusivitas dan dukungan kesejahteraan yang komprehensif menggarisbawahi pentingnya PKH dalam memajukan kesejahteraan sosial dan memberdayakan masyarakat kurang mampu di Indonesia (Annisya & Novira, 2023).

Dalam pelaksanaannya PKH merekrut petugas pendamping yang kemudian disebut Pendamping PKH yang merupakan kepanjangan tangan Pemerintah dalam pengentasan kemiskinan di Indonesia. Tugasnya adalah mendampingi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH untuk memastikan kesesuaian bantuan yang diterima oleh KPM PKH. Pendamping PKH menjadi agen perubahan yang membantu menciptakan dampak positif dalam upaya pengentasan kemiskinan. Peningkatan peran dan kualitas pendamping PKH sangat penting dalam memastikan efektivitas dan kesuksesan Program Keluarga Harapan (Elias et al., 2023).

Sebagai perpanjangan tangan pemerintah, pendamping PKH memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan bimbingan, dukungan, dan pengajaran kepada KPM. Pendamping PKH menggunakan ilmu dan pengetahuan yang mereka miliki dalam membuka wawasan dan kesempatan baru bagi KPM untuk mengatasi kemiskinan. Melalui pendampingan yang intensif diharapkan KPM dapat menjadi mandiri secara ekonomi dan sosial sehingga pada akhirnya mereka dapat graduasi dari program ini dan mencapai kehidupan yang lebih baik tanpa ketergantungan pada bantuan sosial. Pendamping PKH bukan hanya sebagai pelaksana program, tetapi juga sebagai katalisator perubahan yang membantu memecahkan lingkaran kemiskinan dengan memberdayakan individu dan keluarga untuk mencapai kemandirian dan kesejahteraan (Diaz & Susiloadi, 2023).

Dalam melaksanakan tugasnya, pendamping PKH perlu memiliki kinerja yang baik. Kinerja yang baik dari pendamping PKH dapat meningkatkan efektivitas program secara keseluruhan, mampu memberikan pendampingan yang berkualitas kepada KPM, membangun hubungan yang baik antara pendamping dan keluarga penerima manfaat untuk menciptakan lingkungan yang terbuka dan mendukung, meningkatkan akuntabilitas dalam pelaksanaan program, mendukung pencapaian tujuan tersebut dengan memberikan bimbingan dan dukungan yang tepat kepada keluarga penerima manfaat (Ali et al., 2023).

Kinerja mencakup berbagai aspek penting seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efisiensi, efektivitas, inovasi, kerja tim, kepemimpinan, pengembangan diri, dan keseimbangan kehidupan kerja. Elemen-elemen ini memainkan peran penting dalam menilai dan meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Kualitas mencerminkan keunggulan dan kepuasan pelanggan yang dicapai, sementara kuantitas mengukur output yang dihasilkan dalam jangka waktu tertentu. Ketepatan waktu

menekankan memenuhi tenggat waktu, efisiensi berfokus pada pemanfaatan sumber daya yang optimal, dan efektivitas mengukur pencapaian tujuan. Inovasi mendorong nilai tambah melalui pemecahan masalah yang kreatif, kerja tim menumbuhkan kolaborasi, dan kepemimpinan memandu pencapaian tujuan. Pengembangan diri mendorong pembelajaran berkelanjutan, dan keseimbangan kehidupan kerja memastikan kesejahteraan secara keseluruhan. Dengan mempertimbangkan dan menangani aspek-aspek ini, organisasi dapat secara efektif mengevaluasi dan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Mugizi & Dahiru Abba, 2018).

Pendampingan yang efektif oleh pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi program dengan memberikan bimbingan dan dukungan kepada keluarga penerima manfaat. Peran fasilitatif, pendidikan, dan perwakilan para pendamping sangat penting dalam memastikan bahwa penerima manfaat memahami dan sepenuhnya memanfaatkan manfaat program (Erna Suriyani, 2023). Kinerja yang baik dari pendamping akan memastikan bahwa bimbingan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masing-masing keluarga. Pendamping PKH juga memiliki peran penting dalam memantau kemajuan keluarga penerima manfaat. Melalui kinerja yang baik, mereka dapat mengidentifikasi tantangan atau hambatan yang dihadapi keluarga tersebut dan memberikan solusi atau bantuan yang sesuai. Peningkatan Kemandirian, pendamping dapat membantu keluarga tersebut mengembangkan keterampilan, meningkatkan pendapatan, dan mengurangi ketergantungan pada bantuan sosial (Purboyo et al., 2023). Kinerja yang baik dari pendamping PKH akan meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas program di mata masyarakat. Ini penting untuk menjaga dukungan dan partisipasi dari semua pihak yang terlibat dalam program, termasuk pemerintah, lembaga donor, dan masyarakat lokal (Marantek & Sejati, 2023).

Bono dan Judge (2003) mengukur kinerja dari banyak aspek. Terdapat tujuh kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yakni: (1) kualitas, yaitu hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut, (2) produktifitas, yaitu jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan, (3) ketepatan waktu, yaitu dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain, (4) efektivitas, adalah pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian, (5) kemandirian, yaitu dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan, (6) komitmen kerja, yaitu komitmen kerja antara karyawan dengan organisasinya dan (7) tanggung jawab karyawan terhadap organisasinya (Meithiana Indrasari, 2017)

Di Kabupaten Garut, PKH mulai dilaksanakan pada tahun 2007, namun baru di beberapa kecamatan. Baru pada tahun 2014 PKH dilaksanakan menyeluruh di 42 kecamatan (gosipgarut.id). Angka kemiskinan di Kabupaten Garut saat ini berada pada kisaran 10 persen hingga 11 persen. Program PKH juga mampu membantu masyarakat yang tidak mampu dalam menjalani kehidupan mereka dengan lebih baik (wartagarut.com).

Bupati Garut, Rudy Gunawan mengungkapkan, penurunan angka kemiskinan di Kabupaten Garut tahun ini turun satu digit di 9,7%. Angka kemiskinan di Kabupaten Garut sempat naik di masa Covid-19 di 10,8 %, dan terjadi penurunan angka penerima bantuan PKH di Kabupaten Garut, dari 155 ribu pada 2022 menjadi 130 ribu KPM pada 2023 (garutkab.go.id). Penurunan jumlah penerima PKH menjadi salah satu tanda bahwa program ini berhasil membantu keluarga keluar dari kemiskinan dan dapat mandiri secara ekonomi. Penelitian Resina, dkk (2022) menunjukkan bahwa PKH memiliki dampak negatif-signifikan terhadap kemiskinan, dan dampak positif-signifikan terhadap kesejahteraan, yang menunjukkan bahwa pendampingan dari Pendamping PKH berkontribusi pada KPM untuk mencapai kondisi ekonomi dan kemandirian yang lebih baik (Resina et al., 2022).

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Sejauh mana pemahaman pendamping PKH di Kabupaten Garut untuk mencapai target kinerja dalam mendukung Program Keluarga Harapan?”.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini disusun dan dianalisis berdasarkan kriteria kinerja pekerja dari Bono dan Judge (2003, dalam Indrasari, 2017), yaitu: 1) Kinerja pendamping PKH dari aspek kualitas, 2) Kinerja pendamping PKH dari aspek produktivitas, 3) Kinerja pendamping PKH dari aspek ketepatan waktu, 4) Kinerja pendamping PKH dari aspek efektivitas, 5) Kinerja pendamping PKH dari aspek kemandirian, 6) Kinerja pendamping PKH dari aspek komitmen, 7) Kinerja pendamping PKH dari aspek tanggung jawab terhadap organisasi.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode interpretif karena bertujuan untuk memberikan pemaknaan terhadap kinerja pendamping PKH di Kabupaten Garut. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2022).

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam. Hasil dari penelitian kualitatif sering kali bersifat deskriptif dan interpretatif, memungkinkan peneliti untuk mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti (Elliott et al., 2023). Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini melibatkan pengumpulan data yang bersifat naratif, yaitu: 1) *Focus Group Discussion* (FGD), Peserta FGD dalam penelitian ini adalah 9 orang pendamping PKH Kabupaten Garut yang rata-rata telah bekerja di atas 5 tahun untuk menggali perspektif, pemahaman, atau pengalaman peserta secara mendalam dalam konteks pendamping PKH, 2) Studi dokumen, dilakukan untuk mendapatkan data jumlah Pendamping PKH, jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan lainnya yang terkait dengan pelaksanaan PKH di Kabupaten Garut.

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pendamping PKH di Kabupaten Garut. Peneliti menggunakan sumber data sekunder untuk memperluas pemahaman tentang kinerja pendamping PKH, dan memperkaya analisis dengan data tambahan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini laporan kerja, buku, dan artikel jurnal (Mihas, 2023). Penelitian tentang kinerja pendamping PKH ini dilakukan di Kabupaten Garut Provinsi Jawa Barat. Kabupaten Garut dipilih menjadi lokasi penelitian untuk menjadi representatif pendampingan PKH di wilayah lain yang memiliki karakteristik serupa, sehingga dapat meningkatkan kualitas pendampingan di tingkat nasional. Tahapan-tahapan dalam proses analisis data meliputi pemrosesan, kategorisasi, dan penafsiran data (Lexy J. Maleong, 2007).

3. Hasil

3.1 Kualitas Kerja Pendamping

Pendamping PKH Kabupaten Garut menunjukkan kualitas kerja yang baik. Mendekatkan diri dengan KPM dan melakukan home visit dapat menunjang kualitas kerja pendamping. Informan Dh yang telah menjadi pendamping dari tahun 2014 mengatakan:

“524 KPM yg didampingi semuanya bisa tercover, tidak ada masalah yang berarti. Kuncinya mendekatkan diri dengan KPM, dan melakukan home visit. Dengan cara ini saya telah berhasil meng graduasi 24 KPM. Dengan kedekatan ini, dalam kegiatan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2), KPM merespon dengan luar biasa apalagi masalah pengasuhan anak.”

Senada dengan Dh, Ac yang telah menjadi pendamping PKH sejak tahun 2007, mengatakan bahwa mereka dapat menunjukkan kualitas kinerja mereka melalui kedekatan dengan KPM dan kemudahan melakukan graduasi.

“Kata kuncinya harus dekat dengan KPM, sehingga saat graduasi menjadi lebih mudah. Dulu pendamping independent dalam menentukan graduasi, tp saat ini berdasarkan ajuan DTKS dari desa dan tidak ada proses validasi. Saat ini pengajuan calon KPM dilakukan oleh desa, pendamping hanya mendampingi yang sdh menjadi KPM.”

Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh informan, maka kualitas kinerja pendamping PKH dapat dilihat dari:

1. Kedekatan antara pendamping dengan KPM menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH). Melalui hubungan yang dekat, pendamping dapat memberikan respons yang positif.
2. Melakukan kunjungan ke rumah (*home visit*) menjadi strategi yang efektif dalam membangun kedekatan antara pendamping dengan KPM. Dengan mengunjungi rumah KPM, pendamping dapat memahami kondisi dan kebutuhan mereka secara lebih baik.
3. Kedekatan antara pendamping dengan KPM juga memudahkan proses graduasi. Pendamping yang memiliki hubungan yang baik dengan KPM dapat membantu mereka untuk mencapai mandiri secara ekonomi sehingga dapat graduasi.

3.2 *Produktivitas pendamping PKH*

Produktivitas pendamping PKH diawali dengan menyusun rencana kegiatan sehingga dapat mendampingi KPM dengan baik. Mereka juga mengedepankan profesional dalam melakukan tugas, seperti yang disampaikan informan Yu:

“Jubah, jiwa dan badan pendamping tercantum dalam kode etik pendamping PKH (santun, integritas dan profesional/ SIP). KPM mempercayai pendamping, karena misalnya saat diundang pertemuan oleh pendampinga pasti datang. Dalam pekerjaan, meski belum ada bimtek sikenzi, pendamping bisa menjalankan aplikasi itu.”

“Melalui FDS (Family Development Season) yang dilakukan oleh pendamping, dapat membangun keyakinan KPM, misalnya saat ada yang putus asa karena bangkrut, bisa bangkit lagi bahkan dalam seminggu sudah bisa punya usaha.”

Hi mengatakan bahwa agar produktif maka pendamping menyusun kegiatannya dan seringkali menyesuaikan dengan waktu dari KPM, seperti berikut:

“Di awal bulan melakukan RCTL (rencana kegiatan tindak lanjut). Kegiatan rutin setiap bulan: Pengaduan, P2K2, sosialisasi. Waktunya sangat fleksibel, KPM bisa ada waktunya kapan.”

Berdasarkan informasi tersebut, pendamping PKH menampilkan produktivitas dengan cara membuat perencanaan kerja, memegang teguh kode etik pendamping, sehingga dapat mendukung KPM. Keterlibatan Pendamping yang hadir secara konsisten dalam berbagai kegiatan dan pertemuan yang menunjukkan produktivitas kerja pendamping. Pendamping memanfaatkan teknologi, seperti aplikasi SIKENZI, meskipun tanpa pelatihan resmi. Hal ini menunjukkan kemampuan mereka dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan produktivitas dalam mendampingi KPM.

3.3 *Ketepatan waktu pendamping PKH*

Pendamping PKH memperhatikan ketepatan waktu dalam bekerja, bahkan berupaya untuk menyelesaikan tugas sebelum batas waktu, seperti disampaikan oleh informan Dh:

“Sebelum deadline kami selalu selesaikan tugas. Dalam bekerja kami mengikuti SOP, dan fokus pada pelaksanaan P2K2 yang terencana. Misalnya saat sudah dijadwalkan untuk kegiatan P2K2 dan pendamping ada halangan, KPM biasanya langsung menghubungi pendamping. Kami melakukan tugas dengan terstruktur, dan terencana sesuai SOP.”

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas juga dilakukan dengan membuat skala prioritas seperti disampaikan informan Ac:

“Kami membuat skala prioritas dalam bekerja, sehingga tau mana yang harus didahulukan dan mana yang bisa fleksibel sehingga tidak ada pekerjaan yang tidak beres.”

Dari informasi yang disampaikan, dapat dilihat bahwa pendamping PKH memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas mereka. Pendamping PKH memahami bahwa ketepatan waktu merupakan hal yang penting dalam menjalankan tugas. Pendamping berusaha untuk menyelesaikan tugas sebelum batas waktu yang ditentukan yang menunjukkan komitmen terhadap pekerjaan. Pendamping PKH juga menggunakan skala prioritas dalam merencanakan dan menyelesaikan tugas mereka, sehingga dapat mengidentifikasi pekerjaan yang harus didahulukan dan yang bisa dilakukan secara fleksibel.

3.4 Efektivitas pendamping PKH

Efektivitas pendamping PKH dalam bekerja ditunjukkan dengan membangun hubungan yang harmonis dengan KPM, menyesuaikan dengan budaya setempat, sehingga pendampingan dapat efektif, seperti disampaikan oleh informan Ku:

“Agar pekerjaan efektif maka harus membuat hubungan yang harmonis dengan KPM dan stakeholder. Sowan dan koordinasi dengan pihak desa setempat, sehingga dapat menyiapkan diri sebelum berhadapan dengan KPM. Dalam kegiatan P2K2, antar desa karakternya berbeda sehingga saya menyesuaikan dengan kondisi setempat. Dalam mengambil keputusan kita sudah mempertimbangkan semua resikonya sehingga kita sudah siap dengan solusi.”

Menurut informan Ac, agar efektif maka dalam mendampingi KPM harus belajar memahami KPM:

“Keputusan biasanya menuruti instink, kerana pendamping dari awal sudah dilatih untuk memahami KPM. Dengan sering berinteraksi dengan KPM, instink kita makin terasah untuk dapat bekerja dengan efektif. Kami biasa melakukan 3M (mendengar, memahami, memutuskan).”

Informan No mengatakan bahwa efektivitas dalam pendampingan dapat dilakukan dengan memanfaatkan stakeholder dalam pengambilan keputusan, seperti berikut ini:

“Agar efektif, kami biasanya musyawarah dengan pemerintah setempat (Rt, RW, kades), misalnya dalam graduasi. Keputusan ini sangat efektif karena melibatkan pemegang kekuasaan di wilayahnya.”

Dari informasi yang disampaikan efektivitas pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) dalam bekerja dapat dilihat dari dilakukan dengan membangun hubungan yang harmonis dengan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan stakeholder lainnya, seperti pemerintah desa, sehingga mendapat kepercayaan dan dukungan dari KPM. Pendamping PKH menyesuaikan diri dengan budaya setempat karena setiap wilayah memiliki karakteristik yang berbeda. Pendamping PKH belajar untuk memahami KPM menggunakan insting yang sudah terasah untuk mengambil keputusan yang tepat dalam mendampingi KPM. Pendamping PKH melibatkan stakeholder dalam pengambilan keputusan agar keputusan yang diambil sesuai dengan kondisi lokal, dan mendapatkan dukungan dari masyarakat.

3.5 Kemandirian pendamping PKH

Kemandirian dalam bekerja bagi pendamping PKH bukan berarti tidak melibatkan orang lain, misalnya ketika menemui jalan buntu dalam pendampingan, maka inisiatif untuk menyelesaikannya adalah dengan kerjasama, seperti disampaikan informan As:

“Prinsip dalam pendampingan PKH adalah team work, sehingga setiap masalah diselesaikan secara berjenjang (tingkat desa, kecamatan, kabupaten, dinsos kabupaten, pusat).”

Akan tetapi penyelesaian masalah yang tidak rumit sebaiknya dapat dilakukan secara mandiri oleh pendamping, seperti disampaikan informan Ir:

“Ada tolok ukur: jika masalah sampai ke kabupaten berarti kemandirian dari pendamping belum tertanam. Tapi selama ini masih bisa diselesaikan maksimal sampai jenjang kabupaten/ korbab.”

“Dalam menyelesaikan masalah, bergantung pada masalahnya. Biasanya KPM mudah menghubungi pendamping PKH karena HP nya selalu on.”

Ada pekerjaan yang bisa dilakukan mandiri oleh pendamping, tetapi ada juga yang harus dilakukan bersama-sama. Informan Pa mengatakan:

“Dalam bekerja dengan KPM masing2 sesuai RKTL, tapi kalau pekerjaan yang harus diselesaikan bersama-sama.”

Dari penjelasan tentang kemandirian ini, terlihat bahwa kemandirian dalam bekerja bagi pendamping PKH tidak berarti bekerja tanpa melibatkan orang lain. Pendamping PKH mengutamakan prinsip teamwork dalam menjalankan tugas mereka terutama dalam menghadapi masalah yang kompleks. Meskipun bekerja secara tim, pendamping PKH diharapkan memiliki kemandirian dalam menyelesaikan masalah. Kemandirian dalam bekerja bagi pendamping PKH tidak bersifat absolut, tetapi juga bekerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak terkait, baik dalam menyelesaikan masalah maupun dalam menjalankan tugas-tugas pendampingan yang lainnya.

3.6 *Komitmen pendamping PKH*

Komitmen pendamping PKH terhadap pekerjaannya dapat dilihat dari upaya pendamping untuk melakukan tugasnya, dan seringkali KPM mengadukan segala hal kepada pendamping, seperti disampaikan informan Ac:

“Usul agar ada pengembangan kapasitas untuk pendamping, karena dalam melaksanakan tugas di lapangan pendamping harus jadi superman, segala hal diadukan ke pendamping, sehingga pendamping harus tahu segala hal.”

Komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan membuat pendamping tidak pernah menolak pekerjaan bahkan saat ada kebijakan tentang aplikasi baru dan mereka belum mendapat bimbingan teknis penggunaannya, pendamping berusaha memahami sendiri, seperti disampaikan informan Yu:

“Meski belum ada bimtek sizenzi, pendamping bisa menjalankan aplikasi itu.”

“Saat ini semua dipercayakan pada aplikasi, pendamping tidak menjadi perantara untuk verifikasi, tapi kami sadar bahwa semua itu untuk lebih memudahkan pekerjaan.”

Dari informasi yang disampaikan, nampak bahwa pendamping memiliki komitmen terhadap tugasnya, bahkan KPM lebih percaya kepada pendamping dalam mengatasi masalahnya. Hal ini disebabkan karena pendamping intensif berkomunikasi dengan KPM dan selalu siap dihubungi kapanpun. Untuk itu pendamping mengharapkan agar rutin dilakukan pengembangan kapasitas pendamping agar dapat memperkaya pengetahuan dan pengalaman dalam membantu KPM.

3.7 *Tanggung jawab terhadap organisasi pendamping PKH*

Tanggung jawab terhadap organisasi yang menaungi pendamping PKH dilakukan dengan cara mematuhi kebijakan dan prosedur, seperti disampaikan Dh:

“Kami melakukan tugas dengan terstruktur, dan terencana sesuai SOP. Kami tidak berani bertindak di luar SOP karena SOP ini dibuat agar apa yang kami kerjakan dapat dipertanggungjawabkan secara profesional. Kami harus tunduk terhadap kebijakan organisasi karena setiap kebijakan pasti bertujuan untuk kebaikan pendampingan terhadap KPM.”

Informan Yu menyampaikan bahwa pendamping selalu membawa kode etik dalam melakukan pendampingan, yang menunjukkan bahwa saat melakukan pendampingan, pendamping akan bekerja sepenuh hati sesuai dengan kode etik profesi:

“Jubah, jiwa dan badan pendamping tercantum dalam kode etik pendamping PKH (santun, integritas dan profesional/ SIP).”

Tanggung jawab terhadap organisasi juga ditunjukkan dengan membuat pelaporan dan selalu berkomunikasi dengan pimpinan. Informan Ta mengatakan:

“Kami selalu membuat laporan tepat waktu, karena jika tidak akan berdampak pada penerimaan bantuan untuk KPM. Selain tanggung jawab kepada pimpinan atau organisasi, kami juga bertanggung jawab terhadap KPM dampingan kami.”

Dari informasi yang disampaikan dapat diketahui bahwa pendamping memiliki tanggung jawab terhadap organisasinya, karena pendamping merasa menjadi bagian dari organisasi dan memiliki kewajiban untuk memberikan pendampingan terbaik bagi KPM sebagai dorongan terhadap tujuan organisasi.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pendamping PKH di Kabupaten Garut memiliki kinerja yang baik. Adanya KPM yang graduasi menunjukkan bahwa mereka telah berhasil melakukan pendampingan sehingga angka kemiskinan di Kabupaten Garut menurun. Kualitas pendamping PKH dapat diukur berdasarkan efektivitas pertemuan peningkatan kapasitas keluarga, akurasi dalam menentukan penerima manfaat yang tepat dan memastikan mereka memenuhi persyaratan program, dan dampak PKH terhadap kesejahteraan keluarga dan pengurangan kemiskinan (Istiani & Mansyur, 2022). Hal ini dapat terlihat dari kinerja pendamping PKH dari kedekatan pendamping dan KPM dengan home visit sehingga pendamping dapat memahami KPM dampungannya dan mendorong KPM agar dapat mandiri. Menurut Bono and Judge, kualitas kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut. Kedekatan antara pendamping PKH dan KPM merupakan indikator penting dalam kualitas kinerja pendamping. Pendamping yang secara aktif berinteraksi KPM menunjukkan bahwa pendamping tidak hanya fokus pada tugas administratif, tetapi berupaya memahami kondisi kehidupan KPM secara langsung sehingga meningkatkan efektivitas pendamping dalam memberikan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan KPM.

Produktivitas pendamping Program PKH dapat diukur dengan berbagai cara, yaitu: 1) pencapaian tujuan individu untuk membantu KPM dalam mencapai tujuan, 2) kehadiran yang konsisten dalam kegiatan dan pertemuan dan partisipasi aktif dalam mendukung KPM, 3) memberikan pelayanan yang berkualitas kepada KPM seperti memberikan informasi yang jelas dan bermanfaat, 4) menerapkan kode etik profesi dalam pendampingan KPM, 5) Kemampuan untuk memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pekerjaan pendamping dan meningkatkan efisiensi dalam mendampingi KPM, 6) peningkatan pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan dan pengembangan diri 7) menerima umpan balik dari KPM tentang pelayanan yang diberikan dan kemungkinan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Arthamevia & Sukmana, 2022). Produktivitas pendamping PKH di Kabupaten Garut tergambar dari perencanaan kerja pendamping yang baik, memegang kode etik profesi pendamping, terlibat secara konsisten dalam berbagai kegiatan dan pertemuan baik dengan KPM maupun dengan pemangku kebijakan dan pimpinan, dan pendamping memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaan tugasnya. Menurut Bono and Judge, kinerja dari aspek produktivitas adalah jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan. Dalam produktivitas, pendamping PKH yang memiliki perencanaan kerja yang baik menunjukkan bahwa mereka memiliki fokus yang jelas dan terstruktur dalam mencapai tujuan. Pendamping tidak hanya menyelesaikan aktivitas, tetapi juga melakukan aktivitas dengan cara yang terorganisir sehingga meningkatkan kualitas dan kuantitas kerjanya. Di sisi lain, Ketaatan pendamping terhadap kode etik menciptakan lingkungan yang mendukung keberhasilan program mereka melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Kinerja pendamping PKH dalam ketepatan waktu didukung oleh pendekatan proaktif mereka terhadap manajemen waktu. Mereka menunjukkan tingkat kesadaran yang tinggi mengenai pentingnya ketepatan waktu dalam memenuhi tanggung jawab mereka, menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peran mereka. Selain itu, fasilitator PKH menggunakan skala prioritas untuk merencanakan dan melaksanakan tugas secara efektif, memungkinkan mereka untuk membedakan antara tugas mendesak yang membutuhkan perhatian segera dan yang menawarkan lebih banyak

fleksibilitas dalam penjadwalan, sehingga meningkatkan ketepatan waktu dan efisiensi mereka secara keseluruhan dalam penyelesaian tugas (Jeromela & Conlan, 2023). Kinerja pendamping PKH Kabupaten Garut dalam ketepatan waktu ditunjukkan dengan kesadaran yang tinggi akan pentingnya ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas. Pendamping berusaha untuk menyelesaikan tugas sebelum batas waktu yang ditentukan yang menunjukkan komitmen terhadap pekerjaan. Pendamping PKH juga menggunakan skala prioritas dalam merencanakan dan menyelesaikan tugas, sehingga dapat mengidentifikasi pekerjaan yang harus didahulukan dan yang bisa dilakukan secara fleksibel. Bono and Judge, ketepatan waktu adalah dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain. Pendamping PKH di Kabupaten Garut menunjukkan pentingnya ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas yang dapat dilihat dari upaya mereka menyelesaikan tugas sebelum batas waktu yang ditentukan dan komitmen untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Pendamping PKH juga yang menggunakan skala prioritas menyelesaikan tugas yang menunjukkan kemampuan manajemen waktu yang baik.

Efektivitas kinerja fasilitator PKH sejalan dengan pentingnya melibatkan dan mendukung fasilitator lokal dalam implementasi pengetahuan untuk menjamin perubahan yang efektif dalam praktik perawatan kesehatan. Selain itu, keterlibatan fasilitator dalam tata kelola partisipasi publik mencerminkan peran mereka dalam menantang dan mengubah praktik budaya untuk mempromosikan pembaruan demokrasi (Ali et al., 2023). Kinerja pendamping PKH dalam efektivitas dapat dilihat dari membangun hubungan yang harmonis dengan KPM dan stakeholder lainnya, seperti pemerintah desa, sehingga mendapat kepercayaan dan dukungan. Pendamping PKH menyesuaikan diri dengan budaya setempat karena setiap wilayah memiliki karakteristik yang berbeda. Pendamping PKH belajar untuk memahami KPM menggunakan insting yang sudah terasah untuk mengambil keputusan yang tepat dalam mendampingi KPM, karena masa kerja pendamping rata-rata di atas 5 tahun sehingga telah memiliki pengalaman bagaimana mendampingi KPM dengan segala permasalahannya. Pendamping PKH juga melibatkan stakeholder dalam pengambilan keputusan agar keputusan yang diambil sesuai dengan kebutuhan dan dapat dilaksanakan. Efektivitas kinerja menurut Bono and Judge adalah pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian. Pendamping PKH memanfaatkan sumber daya yang ada, misalnya dengan membangun hubungan yang baik dengan KPM serta pemerintah desa, sehingga memperoleh kepercayaan dan dukungan yang diperlukan untuk mencapai tujuan program.

Kemandirian dalam bekerja bagi pendamping PKH tidak berarti bekerja tanpa melibatkan orang lain. Pendamping PKH mengutamakan prinsip teamwork dalam menjalankan tugas mereka terutama dalam menghadapi masalah yang kompleks. Meskipun bekerja secara tim, pendamping PKH diharapkan memiliki kemandirian dalam menyelesaikan masalah. Kemandirian dalam bekerja bagi pendamping PKH tidak bersifat absolut, melainkan kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak terkait, baik dalam menyelesaikan masalah maupun dalam menjalankan tugas-tugas pendampingan yang lainnya (Matthies et al., 2023). Kinerja pendamping PKH pada kemandirian dalam bekerja tidak berarti bekerja tanpa melibatkan orang lain. Pendamping PKH mengutamakan prinsip teamwork dalam menjalankan tugas terutama dalam menghadapi masalah yang kompleks. Meskipun bekerja secara tim, pendamping PKH diharapkan memiliki kemandirian dalam menyelesaikan masalah. Bono and Judge, kemandirian dalam kinerja yaitu dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan. Meskipun pendamping PKH bekerja dalam tim dan Kemandirian pendamping ditunjukkan dengan kemampuan pendamping PKH untuk mengambil inisiatif, membuat keputusan yang tepat, dan menyelesaikan tugas secara mandiri ketika diperlukan. Pendamping tidak selalu bergantung pada orang lain, tetapi dapat berkontribusi secara efektif dalam tim.

Kinerja pendamping dalam tanggung jawab terhadap organisasi yang menaunginya dapat dilihat dari: kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi yang menaunginya yang mencakup kepatuhan terhadap kode etik, pedoman kerja, dan prosedur yang ditetapkan, membuat laporan rutin kepada atasan atau koordinator program, pendamping perlu bekerjasama

dengan sejawatnya dalam organisasi untuk mencapai tujuan program secara efektif, pendamping melakukan evaluasi diri untuk meningkatkan kinerja (Venetis et al., 2024). Pendamping PKH Kabuapten Garut memiliki tanggung jawab terhadap organisasinya yang ditunjukkan dengan menjunjung tinggi kode etik profesi, mengikuti SOP yang ditetapkan organisasi, dan koordinasi dalam bekerja baik dengan pimpinan maupun dengan temana sejawat, sehingga dapat memberikan pendampingan terbaik bagi KPM. Bono and Judge, kriteria komitmen kerja yaitu komitmen kerja antara karyawan dengan organisasinya. Kode etik profesi yang dijunjung tinggi oleh pendamping PKH menunjukkan adanya komitmen yang kuat terhadap nilai-nilai yang ditetapkan oleh organisasi. Pendamping PKH berkomitmen untuk mengikuti kode etik profesi menunjukkan dedikasi dan loyalitas terhadap organisasi, juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi program. Komunikasi dan koordinasi antara pendamping PKH dengan pimpinan dan rekan sejawat menunjukkan bahwa mereka berusaha mencapai tujuan bersama dalam program PKH.

Kinerja pendamping dalam komitmen mengatur bahwa pendamping harus memiliki komitmen yang kuat terhadap nilai-nilai etika, integritas, dan profesional, memahami dan merespons dengan baik terhadap kebutuhan KPM dan memberikan dukungan yang sesuai, keterlibatan secara aktif dalam menjalankan tugas, konsisten dan tekun dalam memberikan dukungan dan pelayanan kepada KPM, terus berusaha untuk meningkatkan kompetensinya melalui pelatihan dan pengembangan diri (Dev & Metcalfe, 2022). Pendamping PKH Kabupaten Garut memiliki komitmen dalam bekerja yang ditunjukkan dengan kesiapan mereka untuk melaksanakan tugas walaupun ada beberapa tugas yang belum mereka pahami sepenuhnya. Pendamping berinisiatif untuk mencari cara dalam bertugas agar dapat mendampingi KPM secara optimal. Dalam hal ini pendamping perlu mendapat pengembangan kapasitas secara rutin agar dapat mengikuti perkembangan yang diperlukan dalam melakukan tugasnya. Bono and Judge, kriteria kinerja terakhir adalah tanggung jawab karyawan terhadap organisasinya. Pendamping PKH berkomitmen untuk tetap melaksanakan tugas menunjukkan kesediaan mereka untuk belajar dan beradaptasi dalam rangka mencapai tujuan program. Pendamping PKH yang proaktif mencari solusi menunjukkan tanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka. Inisiatif pendamping untuk terus mengembangkan cara mendampingi KPM, menunjukkan tanggung jawab pendamping terhadap organisasi dalam menjalankan tugas untuk keberhasilan program.

5. Kesimpulan

Pendamping PKH Kabupaten Garut telah menunjukkan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas pendampingan kepada KPM. Tujuh aspek kinerja dalam penelitian ini, yang pertama kualitas, yang merujuk pada kemampuan individu untuk menghasilkan hasil pekerjaan yang mendekati kesempurnaan atau memenuhi standar yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendamping PKH Kabupaten Garut mengedepankan kualitas dalam bekerja.

Aspek produktivitas mengukur jumlah pekerjaan atau aktivitas yang diselesaikan oleh individu dalam periode waktu tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendamping PKH di Kabupaten Garut memiliki produktivitas yang baik dalam pekerjaannya sehingga banyak menghantarkan KPM untuk graudiasi dari PKH.

Aspek ketepatan waktu menunjukkan kemampuan individu untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan jadwal yang ditetapkan serta memanfaatkan waktu secara efisien. Pendamping PKH di Kabupaten Garut mengatur waktu sedemikian rupa sehingga dapat mendampingi KPM dengan jumlah yang banyak dan lokasi yang berjauhan.

Aspek efektivitas mencerminkan kemampuan individu untuk memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal guna mencapai tujuan program. Pendamping PKH di Kabupaten Garut memanfaatkan sumber daya yang di sekitar untuk mencapai tujuan program, di antaranya tokoh pemerintah lokal dan stakeholder yang ada di lokasi dampingan.

Aspek kemandirian, yang menggambarkan kemampuan individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya tanpa bergantung pada bantuan eksternal. Kemandirian bukan berarti pendamping secara absolut bekerja sendiri, tetapi pendamping dapat melakukan tanggung jawab yang dibebankan secara individu, dan di sisi lain pendamping tetap melakukan kerjasama dengan sejawat dan atasannya.

Aspek komitmen kerja menunjukkan tingkat keterlibatan dan loyalitas individu terhadap organisasi tempat mereka bekerja serta tanggung jawab individu akan tugas dan kewajibannya. Pendamping PKH di Kabupaten Garut menunjukkan komitmen terhadap pekerjaan, walaupun masih memerlukan pengembangan kapasitas seiring dengan kewajibannya dalam mendampingi KPM. Pendamping seringkali dimintai bantuan oleh KPM untuk mengatasi masalah yang bukan bidangnya, tetapi pendamping tidak mungkin menolak.

Aspek tanggung jawab terhadap organisasi yang menaungi pendamping PKH adalah kesadaran individu akan tugas dan kewajibannya serta kemampuan untuk mengambil tanggung jawab atas tindakan dan keputusan dalam pekerjaan. Pendamping PKH di Kabupaten Garut menunjukkan tanggung jawab terhadap organisasi yang menaunginya dengan cara mengikuti ketentuan SOP dalam pendampingan, menjunjung kode etik profesi, dan bekerja dengan baik dan benar untuk mewujudkan tujuan organisasi yaitu mengentaskan kemiskinan.

4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang memperlihatkan kinerja positif dari pendamping PKH di Kabupaten Garut, maka perlu dilakukan upaya berkelanjutan terhadap peningkatan kinerja misalnya melalui pelatihan teknis terkait PKH terutama dalam penggunaan platform digital pada saat diluncurkan aplikasi baru terkait PKH, sehingga dapat memperkuat kemampuan pendamping untuk lebih efektif dalam mendukung PKH. Di samping itu, mengingat tugas pendamping PKH yang penuh tantangan di lapangan, dapat dipertimbangkan untuk memberikan dukungan psikososial seperti konseling atau pelatihan pengelolaan stres, agar pendamping dapat meningkatkan kesejahteraan mental sehingga dapat mendampingi KPM dengan lebih baik.

Banyak pendamping PKH yang telah mengabdikan dirinya selama bertahun-tahun mendampingi ratusan KPM dengan kinerja yang baik. Dedikasi dan kontribusi mereka menjadi pilar utama dalam keberhasilan PKH yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. Sebagai penghargaan untuk mereka maka pemerintah dapat mulai mengangkat mereka menjadi pegawai tetap secara bertahap. Langkah ini tidak hanya sebagai bentuk pengakuan terhadap dedikasi dan kualitas kinerja mereka, tetapi juga sebagai stimulus bagi pendamping PKH lainnya untuk terus memberikan yang terbaik dalam mendukung program ini. Dengan status pegawai tetap maka pendamping PKH akan mendapatkan perlindungan yang lebih baik sesuai dengan peran yang mereka jalankan dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mengukur dampak dari kegiatan di atas, maka dapat dibuat mekanisme evaluasi jangka panjang untuk mengukur kinerja pendamping. Pemerintah daerah dan lembaga terkait dapat membangun mekanisme evaluasi untuk memantau kinerja pendamping PKH secara rutin. Evaluasi ini dapat dilakukan setiap 6 bulan atau setahun sekali dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan (pendamping, KPM, pemerintah daerah, dan lembaga lainnya). Evaluasi ini dapat membantu mengidentifikasi keberhasilan program dan kendala yang dihadapi pendamping dalam melaksanakan tugasnya. Hasil dari evaluasi jangka panjang dapat digunakan untuk menyempurnakan strategi dan kebijakan program PKH.

Ucapan Terima Kasih : Terima kasih dan penghargaan juga disampaikan kepada para Pendamping PKH Kabupaten Garut atas partisipasinya dalam penelitian ini. Terima kasih dan penghargaan juga disampaikan kepada Universitas Pendidikan Indonesia dan Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung yang telah memfasilitasi penelitian ini.

Daftar Pustaka

Sri Ratna Ningrum, Babang Robandi, Uyu Wahyudin, Mustofa Kamil & Enkeu Agiati
Refleksi Kinerja Pendamping Program Keluarga Harapan di Kabupaten Garut untuk Mendukung
Program Pengentasan Kemiskinan

- Ali, I., Hubeis, A. V. S., & Fatchiya, A. (2023). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pendamping Lokal Desa di Wilayah Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Membangun Desa dan Pertanian*, 8(2), 78–87. <https://doi.org/10.37149/jimdp.v8i2.229>
- Annisya, N. M. O., & Novira, A. (2023). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Kampung Seraya Kecamatan Batu Ampar Kota Batam. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1), 29. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.810>
- Arthamevia, N., & Sukmana, H. (2022). Analysis of the Family Hope Program. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v20i0.1250>
- Dev, H., & Metcalfe, D. (2022). Commitment to professionalism. In D. Metcalfe & H. Dev, *Oxford Assess and Progress: Situational Judgement Test* (4th ed., pp. 33–78). Oxford University Press/Oxford. <https://doi.org/10.1093/oso/9780192843401.003.0009>
- Diaz, S. T., & Susiloadi, P. (2023). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan di Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta Tahun 2020-2021. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1). <https://doi.org/10.31506/jap.v14i1.17554>
- Elias, K. H., Tuharea, J., & Soumokil, A. (2023). The Government's Role in the Family Hope Program (PKH) as an Effort to Reduce Poverty in Kamarian Village, Kairatu District, West Seram Regency. *Jurnal Pendidikan Amarta*, 2(1), 67–71. <https://doi.org/10.57235/jpa.v2i1.427>
- Elliott, S., Christy, K., & Xiao, S. (2023). Qualitative Research Design. In A. L. Nichols & J. Edlund (Eds.), *The Cambridge Handbook of Research Methods and Statistics for the Social and Behavioral Sciences* (1st ed., pp. 420–440). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781009010054.021>
- Erna Suriyani. (2023). The Effectiveness of The Family Hope Program on The Welfare of Beneficiary Families in Banjarmasin City. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (Sinomics Journal)*, 2(1), 63–72. <https://doi.org/10.54443/sj.v2i1.112>
- Istiani, A. N., & Mansyur, M. (2022). Analysis Of Communication Media Assistance On The Program Keluarga Harapan (PKH) In The Implementation Of Family Development Session (FDS)". *Komunika*, 5(1), 33–48. <https://doi.org/10.24042/komunika.v5i1.11303>
- Jeromela, J., & Conlan, O. (2023). Voicing Suggestions and Enabling Reflection: Results of an Expert Discussion on Proactive Assistants for Time Management. *Proceedings of the 5th International Conference on Conversational User Interfaces*, 1–6. <https://doi.org/10.1145/3571884.3604317>
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Marantek, H., & Sejati, H. (2023). The Effectiveness of the Family Hope Program (PKH) Social Assistance in Increasing the Welfare of Poor Communities. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(11), 2600–2609. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i11.476>
- Matthies, A., Tetens, J., & Wahren, J. (2023). Zwischen Arbeitserleichterung und De-Professionalisierungsgefahr: Perspektiven auf Stand und Auswirkungen der Digitalisierung in Einrichtungen der Sozialen Arbeit. *Sozial Extra*, 47(3), 158–164. <https://doi.org/10.1007/s12054-023-00588-2>
- Indrasari, M. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. *Indomedia Pustaka*.
- Mihas, P. (2023). Qualitative research methods: Approaches to qualitative data analysis. In *International Encyclopedia of Education* (Fourth Edition) (pp. 302–313). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818630-5.11029-2>
- Mugizi, W., & Dahiru Abba, H. (2018). Performance of academic staff in polytechnics: An analysis of performance levels in North West geo-political zone of Nigeria. *Arts & Humanities Open Access Journal*, 2(3). <https://doi.org/10.15406/ahoaj.2018.02.00056>
- Nihayah, U., & Wijayanti, L. (2023). Family Hope Program (PKH) Extension Workers' Efforts In Alleging Poverty In The Community In Kaliwungu Sub-District, Kendal Regency. *Ijtimaiyya: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 15(2), 149–168. <https://doi.org/10.24042/ijpmi.v15i2.14065>
- Purboyo, M. G., Junaidi, J., Faedlulloh, D., Amriwan, A., & Raidar, U. (2023). GRADUASI: Construction Independence Receiver Benefits of the Program Keluarga Harapan (PKH) in Rural Areas. *KnE Social*

Sciences. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13022>

Resina, D., Kamarni, N., & Putra, F. P. (2022). Hope Family Program: Can It Reduce Poverty and Increase Welfare in Indonesia? *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 11(3), 142–154. <https://doi.org/10.23960/jep.v11i3.530>

Sugiyono, S. (2022). *Meode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , R& D*. Alfabeta.

Venetis, M. K., Bontempo, A. C., Catona, D., Buckley De Meritens, A., Devine, K. A., & Greene, K. (2024).

Dilemmas and Strategy When Companion Participation During Appointments Differs from Patient and Companion Expectations. *Health Communication*, 39(5), 876–887.

<https://doi.org/10.1080/10410236.2023.2190244>

Yuda, T. K., Habibullah, H., & Nurhadi, N. (2024). Stigma Paradox and Welfare Rights Claiming. *Forum for Development Studies*, 51(2), 289–300. <https://doi.org/10.1080/08039410.2024.2322501>



(Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).