

THE EFFECT OF MANAGEMENT QUALITY ON THE EFFECTIVENESS OF DISTRIBUTION AND RESPONSIVENESS OF SERVICES FOR COMMUNITY BENEFICIARIES OF THE FAMILY HOPE PROGRAM (PKH) SOCIAL ASSISTANCE IN BULELENG DISTRICT

PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN TERHADAP EFEKTIVITAS DISTRIBUSI DAN RESPONSIVITAS LAYANAN BAGI MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KABUPATEN BULELENG

Suryani Mariapul Simanjuntak¹, Ni Made Ary Widiastini², Fridayana Yudiaatmaja³
Universitas Pendidikan Ganesha^{1,2,3}
suryanisimanjuntak77@gmail.com¹

ABSTRACT

Program Keluarga Harapan (PKH) is a conditional cash transfer program designed to improve the welfare of impoverished families through access to education, health, and social well-being. This study aims to analyze the impact of PKH program management quality on two key aspects: the effectiveness of aid distribution and the responsiveness of services to beneficiaries in Buleleng Regency. A total of 155 beneficiaries were selected using purposive sampling to ensure relevant and accurate data. This quantitative study applied Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) to evaluate the influence of management quality on these two dependent variables. The findings reveal that better management quality significantly enhances the effectiveness of aid distribution. Improved distribution effectiveness is achieved through well-structured planning, updated beneficiary data, and organized management. Additionally, service responsiveness increases with superior management, enabling quicker and more accurate services to address the needs of beneficiaries. Management elements such as planning, organizing, actuating, and controlling (POAC) are critical factors in the program's success. Strategic recommendations include training field officers to strengthen managerial capacities, implementing information technology for real-time aid distribution monitoring, and conducting data-driven evaluations to improve program transparency and accountability. The study highlights the importance of focusing interventions on groups or areas with lower management quality, as improvements in these areas yield more significant impacts. These findings provide crucial contributions to supporting more effective and sustainable social policies while ensuring that program benefits reach the intended beneficiaries.

Keywords: PKH, Management Quality, Aid Distribution Effectiveness, Service Responsiveness, POAC

ABSTRAK

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan program bantuan bersyarat yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga miskin melalui akses pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas manajemen pelaksanaan PKH terhadap dua aspek utama, yaitu efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan kepada penerima manfaat di Kabupaten Buleleng. Sebanyak 155 responden penerima manfaat dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memastikan data yang relevan dan akurat. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, sementara analisis data dilakukan menggunakan *Multivariate Analysis of Variance* (MANOVA) guna mengevaluasi pengaruh kualitas manajemen terhadap dua variabel dependen tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas manajemen yang lebih baik meningkatkan efektivitas distribusi bantuan secara signifikan. Distribusi bantuan yang lebih efektif dicapai melalui perencanaan yang matang, pembaruan data penerima manfaat, dan pengorganisasian yang terstruktur. Selain itu, responsivitas layanan juga meningkat dengan manajemen yang baik, memungkinkan layanan yang lebih cepat dan akurat untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat. Elemen-elemen manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (POAC) menjadi faktor penentu dalam keberhasilan pelaksanaan program. Rekomendasi strategis yang diusulkan meliputi pelatihan petugas lapangan untuk meningkatkan kapasitas manajerial, implementasi teknologi informasi untuk monitoring distribusi bantuan, dan evaluasi berbasis data untuk meningkatkan transparansi serta akuntabilitas program. Penelitian ini menyoroti pentingnya intervensi yang berfokus pada kelompok atau daerah dengan kualitas manajemen rendah, di mana peningkatan pada kelompok tersebut memberikan dampak yang lebih signifikan. Temuan

ini memberikan kontribusi penting dalam mendukung kebijakan sosial yang lebih efektif dan berkelanjutan, sekaligus memastikan manfaat program diterima oleh masyarakat yang benar-benar membutuhkan.

Kata Kunci: PKH, Kualitas Manajemen, Efektivitas Distribusi, Responsivitas Layanan, POAC.

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh negara-negara berkembang, termasuk Indonesia (Jeffrey Sachs, 2011). Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk mengurangi angka kemiskinan, salah satunya adalah melalui Program Keluarga Harapan (PKH). Program ini dirancang sebagai bantuan sosial bersyarat yang bertujuan meningkatkan taraf hidup keluarga miskin melalui peningkatan akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial (Saragi et al., 2021). PKH tidak hanya berperan sebagai jaring pengaman sosial, tetapi juga sebagai instrumen pembangunan yang berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia (Wenny Desty Febrian, 2019).

Program Keluarga Harapan memiliki dua komponen utama, yaitu bantuan bersyarat dan peningkatan kapasitas keluarga. Bantuan bersyarat diberikan kepada keluarga miskin yang memenuhi kriteria tertentu, seperti memiliki anak usia sekolah, ibu hamil, atau lansia (Evi Rahmawati, 2017). Syarat tersebut bertujuan mendorong keluarga penerima manfaat untuk memprioritaskan pendidikan, kesehatan, dan perbaikan kualitas hidup (Suarni; Sjarlis, 2022). Di sisi lain, peningkatan kapasitas keluarga dilakukan melalui kegiatan pendampingan dan pelatihan yang bertujuan memperkuat kemampuan keluarga dalam mengelola bantuan yang diterima.

Pelaksanaan PKH tidak terlepas dari berbagai tantangan yang memengaruhi efektivitas program. Salah satu isu utama adalah ketepatan sasaran penerima manfaat (Dara Citra Pratiwi & Imsar, 2022). Dalam beberapa kasus,

ditemukan bahwa bantuan diterima oleh individu atau keluarga yang tidak memenuhi kriteria kelayakan. Masalah ini sering kali disebabkan oleh kelemahan dalam proses identifikasi dan verifikasi data penerima manfaat. Selain itu, koordinasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan pendamping lapangan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan program (Muhammad Sahem, 2020). Kurangnya sinkronisasi dalam pengelolaan data dan pembagian tanggung jawab dapat menghambat distribusi bantuan yang efisien dan responsif.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Buleleng, Bali, yang memiliki karakteristik geografis dan sosial yang unik. Sebagai salah satu wilayah dengan jumlah penerima manfaat PKH yang signifikan, Kabupaten Buleleng menghadapi tantangan dalam distribusi bantuan akibat medan geografis yang sulit diakses dan keterbatasan sumber daya manusia (Gunamantha, 2015). Kondisi ini menuntut adanya manajemen yang baik agar program dapat berjalan secara optimal. Dalam konteks ini, kualitas manajemen memainkan peran penting dalam memastikan distribusi bantuan yang efektif dan layanan yang responsif kepada penerima manfaat.

Manajemen dalam Program Keluarga Harapan mencakup beberapa elemen penting, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*) (Wahyuni et al., 2023). Setiap elemen tersebut saling berkaitan dan berkontribusi terhadap keberhasilan program secara keseluruhan. Perencanaan yang baik diperlukan untuk memastikan data penerima manfaat yang

akurat dan distribusi bantuan yang tepat sasaran. Pengorganisasian berfungsi untuk mengatur sumber daya manusia dan material agar dapat digunakan secara efisien. Pelaksanaan yang konsisten dan sesuai prosedur menjadi kunci untuk mencapai hasil yang diharapkan. Pengendalian diperlukan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai rencana melalui proses monitoring dan evaluasi yang efektif.

Kualitas manajemen yang baik dalam pelaksanaan PKH tidak hanya berdampak pada efektivitas distribusi bantuan, tetapi juga pada responsivitas layanan kepada penerima manfaat (Agus Purwanto et al., 2013). Distribusi bantuan yang tepat waktu dan tepat sasaran dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program. Selain itu, layanan yang responsif mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan penerima manfaat. Kedua aspek ini menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan program dari perspektif penerima manfaat dan pemerintah sebagai penyelenggara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas manajemen pelaksanaan PKH terhadap efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan di Kabupaten Buleleng. Fokus penelitian terletak pada analisis hubungan antara elemen-elemen manajemen dengan keberhasilan program dalam mencapai tujuan sosialnya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi di lapangan dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas manajemen program.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis data menggunakan *Multivariate Analysis of Variance* (MANOVA). Pendekatan ini

dipilih karena mampu mengevaluasi pengaruh variabel independen, yaitu kualitas manajemen, terhadap dua variabel dependen, yaitu efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan. Responden penelitian adalah 155 penerima manfaat PKH di Kabupaten Buleleng yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dengan tujuan penelitian.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengelolaan program sosial. Dari sisi teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur tentang manajemen program sosial, khususnya dalam konteks bantuan bersyarat. Dari sisi praktis, hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan bagi pemerintah dan instansi terkait untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pelaksanaan PKH. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini juga dapat diimplementasikan untuk memperbaiki kualitas manajemen program di tingkat lokal maupun nasional.

Tantangan dalam pelaksanaan PKH mencerminkan pentingnya pengelolaan yang berbasis pada data dan teknologi. Penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi untuk monitoring dan evaluasi, dapat membantu mengatasi berbagai masalah yang terjadi di lapangan. Selain itu, pelatihan bagi petugas lapangan menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kapasitas manajerial dan operasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bergantung pada pengolahan angka dalam pengumpulan data, penafsirannya, dan

penyajian hasilnya. Pendekatan kuantitatif dianggap relevan karena mampu mengukur hubungan sebab akibat antara variabel independen dan dependen secara sistematis. Penelitian ini berasumsi bahwa gejala dapat diklasifikasikan, hubungan antara gejala bersifat kausal, dan data yang dikumpulkan dapat dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengungkap hasil yang signifikan.

Penelitian ini mengukur pengaruh kualitas manajemen pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan kepada penerima manfaat di Kabupaten Buleleng. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Manajemen Pelaksanaan Program PKH (X) yang terdiri dari elemen-elemen *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), dan *Controlling* (Pengendalian). Sementara itu, variabel dependen adalah Efektivitas Distribusi Bantuan (Y1) dan Responsivitas Layanan kepada Penerima Bantuan (Y2).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Buleleng. Populasi ini dipilih karena karakteristiknya yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi dampak kualitas manajemen terhadap keberhasilan program.

Sampel penelitian sebanyak 155 penerima manfaat dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yang memungkinkan peneliti untuk memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu yaitu :

- Terdaftar sebagai penerima manfaat PKH dalam periode penelitian.

- Berada di wilayah Kabupaten Buleleng.
- Mampu memberikan informasi yang relevan melalui pengisian kuesioner.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuesioner yang dirancang secara sistematis untuk mengukur persepsi penerima manfaat terhadap kualitas manajemen pelaksanaan program, efektivitas distribusi bantuan, dan responsivitas layanan. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima tingkat jawaban, yaitu :

- Sangat Setuju (skor 5),
- Setuju (skor 4),
- Ragu-ragu (skor 3),
- Tidak Setuju (skor 2),
- Sangat Tidak Setuju (skor 1).

Instrumen ini dirancang untuk menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik. Setiap item kuesioner mengacu pada indikator yang telah ditentukan berdasarkan kajian literatur dan tujuan penelitian.

Instrumen Penelitian

Validitas dan reliabilitas instrumen diuji untuk memastikan bahwa kuesioner dapat mengukur variabel penelitian secara akurat dan konsisten. Uji validitas memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner relevan terhadap variabel yang diukur, sementara uji reliabilitas memastikan konsistensi jawaban responden pada pengukuran yang berbeda.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan *Multivariate Analysis of Variance* (MANOVA) untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap lebih dari satu variabel dependen secara simultan. MANOVA dipilih karena metode ini

mampu mengidentifikasi hubungan kausal yang kompleks antara variabel, sekaligus mengontrol efek antar variabel dependen. Uji tambahan yang digunakan meliputi :

1. Analisis Mean Difference untuk mengidentifikasi perbedaan rata-rata antara tingkatan kualitas manajemen.
2. Uji Normalitas untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi statistik.

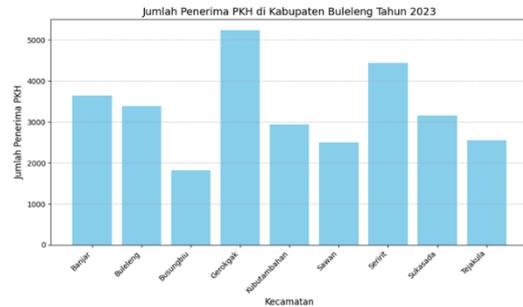
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Buleleng mencakup penerima manfaat dari berbagai kecamatan dengan jumlah yang bervariasi. Penelitian ini melibatkan 155 responden penerima manfaat yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Pemilihan responden dilakukan berdasarkan kriteria tertentu, seperti penerima yang aktif dalam program selama periode penelitian, tinggal di wilayah Kabupaten Buleleng, dan mampu memberikan data yang relevan melalui pengisian kuesioner.

Karakteristik Responden

Mayoritas responden adalah perempuan (74.2%), yang mencerminkan fokus program pada ibu rumah tangga sebagai pengelola utama bantuan. Dari segi usia, kelompok terbesar berada pada rentang 41–50 tahun (45.2%), menunjukkan bahwa penerima manfaat sebagian besar berasal dari kelompok usia produktif dengan tanggungan keluarga. Tingkat pendidikan didominasi oleh lulusan SD/ sederajat (58.1%), yang mencerminkan rendahnya akses pendidikan formal di kalangan penerima manfaat. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden adalah ibu rumah tangga (61.3%), sementara sebagian kecil bekerja sebagai petani, buruh tani,

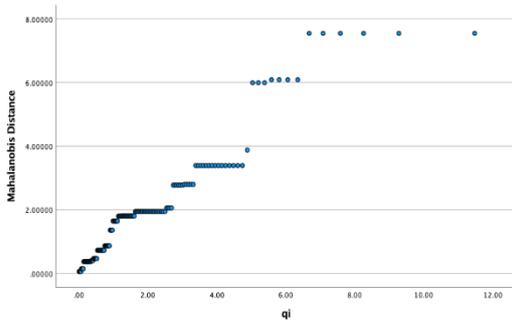
atau pekerja informal. Dari segi durasi keikutsertaan, sebagian besar telah menjadi penerima PKH selama 4–6 tahun (45.2%), mencerminkan keberlanjutan program dalam memberikan manfaat kepada keluarga miskin.



Gambar 1. Penerima PKH 2023

Keberhasilan PKH di Kabupaten Buleleng sangat dipengaruhi oleh kualitas manajemen, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Kualitas manajemen yang baik berkontribusi pada distribusi bantuan yang tepat sasaran dan layanan yang responsif. Untuk menguji pengaruh kualitas manajemen terhadap efektivitas distribusi dan responsivitas layanan, dilakukan analisis data dengan uji normalitas sebagai prasyarat. Hasil uji ini memastikan bahwa data terdistribusi normal, sehingga metode statistik yang digunakan dapat menghasilkan analisis yang valid. Analisis ini memberikan wawasan penting tentang bagaimana kualitas manajemen mendukung pencapaian tujuan program dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat penerima manfaat.

Gambar 2. Hasil uji distribusi normalitas data



Hasil analisis Mahalanobis Distance digunakan untuk mendeteksi outlier multivariat dalam penelitian ini. Outlier didefinisikan sebagai data yang secara signifikan berbeda dari distribusi pusat multivariat dan berpotensi memengaruhi validitas hasil uji statistik seperti MANOVA. Grafik menunjukkan sebagian besar nilai Mahalanobis Distance berada dalam rentang 0 hingga 6, yang menunjukkan distribusi data yang wajar. Beberapa data memiliki nilai

Mahalanobis Distance antara 6 hingga mendekati 12, tetapi tetap berada di bawah ambang batas kritis sebesar 13.82, yang ditentukan berdasarkan jumlah variabel dan tingkat signifikansi sebesar 0.001.

Hasil ini mengindikasikan bahwa data penelitian bebas dari outlier signifikan dan memenuhi asumsi statistik untuk analisis MANOVA. Ketiadaan outlier yang signifikan menunjukkan bahwa pengumpulan data dilakukan dengan baik, dan kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel independen dan dependen secara konsisten. Analisis ini mendukung validitas pengujian pengaruh kualitas manajemen terhadap efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan.

Tabel 1. Hasil Uji Korelasi

	Mahalanobis Distance	qi
Mahalanobis Distance	Pearson Correlation	1 .967**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	155 155
qi	Pearson Correlation	.967** 1
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	155 155

Hasil uji korelasi antara Mahalanobis Distance, yang digunakan untuk mendeteksi outlier multivariat, dan variabel qi, yang merepresentasikan kualitas manajemen, menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Nilai Pearson Correlation sebesar 0.967 dengan signifikansi 0.000 mengindikasikan korelasi positif yang signifikan antara kedua variabel. Hal ini berarti peningkatan Mahalanobis Distance cenderung sejalan dengan peningkatan nilai kualitas manajemen, menunjukkan distribusi data yang linier dan mendukung asumsi multivariat untuk analisis MANOVA.

Signifikansi statistik pada tingkat p

< 0.001 mengonfirmasi bahwa hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan. Dengan sampel sebanyak 155 responden, hasil ini memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap validitas data yang digunakan. Hubungan positif yang kuat antara kedua variabel juga menunjukkan bahwa data kualitas manajemen memiliki distribusi yang baik, meminimalkan kemungkinan anomali dalam distribusi.

Secara teoritis, temuan ini mendukung konsep manajemen kualitas, di mana distribusi data yang terprediksi dengan baik menjadi dasar bagi evaluasi program sosial yang efektif. Secara praktis, hasil ini memberikan keyakinan

terhadap kualitas data penelitian, yang memastikan bahwa analisis selanjutnya dapat memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan. Penelitian ini memperkuat validitas kualitas

manajemen sebagai variabel kunci dalam menganalisis efektivitas distribusi dan responsivitas layanan pada Program Keluarga Harapan (PKH).

Tabel 2. Hasil Uji Multivariat

		value	F	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.987	5471.8 ^b	.000
	Wilks' Lambda	.013	5471.8 ^b	.000
	Hotelling's Trace	73.944	5471.8 ^b	.000
	Roy's Largest Root	73.944	5471.8 ^b	.000
Kualitas	Pillai's Trace	.953	27.114	.000
	Wilks' Lambda	.247	30.005 ^b	.000
Pelaksanaan Program PKH	Hotelling's Trace	2.246	33.021	.000
	Roy's Largest Root	1.796	53.524 ^c	.000

Uji *Multivariate Analysis of Variance* (MANOVA) digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas manajemen terhadap efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan dalam Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Buleleng. Analisis ini mencakup dua variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu kualitas manajemen pelaksanaan program. Hasil uji multivariat menunjukkan bahwa kualitas manajemen memiliki pengaruh signifikan terhadap kedua variabel dependen, yang didukung oleh nilai p-value 0.000 untuk semua statistik yang digunakan, seperti Pillai's Trace, Wilks' Lambda, Hotelling's Trace, dan Roy's Largest Root.

Nilai Pillai's Trace sebesar 0.953 dengan F 27.114 menegaskan bahwa sebagian besar variabilitas dalam efektivitas distribusi dan responsivitas layanan dapat dijelaskan oleh kualitas manajemen. Wilks' Lambda sebesar 0.247 mendekati nol, menunjukkan hampir seluruh variansi dalam data berasal dari pengaruh variabel independen. Hotelling's Trace dan Roy's Largest Root, masing-masing dengan nilai 2.246 dan 1.796, memperkuat hasil

bahwa kualitas manajemen memegang peranan dominan.

Hasil ini sejalan dengan teori manajemen yang menekankan pentingnya perencanaan yang baik, pelaksanaan yang efektif, dan pengawasan yang konsisten sebagai pilar utama keberhasilan program sosial. Studi sebelumnya mendukung bahwa manajemen yang kuat dapat meningkatkan efektivitas distribusi bantuan yang tepat sasaran serta responsivitas layanan terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memperkuat pandangan tersebut, di mana kualitas manajemen terbukti menjadi elemen kunci dalam keberhasilan pelaksanaan PKH.

Dari perspektif praktis, hasil penelitian memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas manajemen PKH, seperti pelatihan staf dalam perencanaan dan eksekusi program, penggunaan teknologi untuk monitoring berbasis data, dan pengawasan yang lebih ketat. Strategi ini dapat mengatasi tantangan geografis dan jumlah penerima manfaat yang besar di Kabupaten Buleleng, sekaligus memastikan distribusi bantuan yang efisien dan layanan yang responsif

terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan ini memberikan landasan bagi kebijakan yang lebih efektif dalam

pengelolaan program bantuan sosial di berbagai wilayah dengan karakteristik serupa.

Tabel 3. Hasil Between-Subjects Effects

		Mean Square	F
Corrected Model	Efektivitas Distribusi Bantuan PKH	123.902	53.040
	Responsivitas Layanan kepada Penerima Bantuan PKH	65.887	32.751
Intercept	Efektivitas Distribusi Bantuan PKH	25550.5	10937.714
	Responsivitas Layanan kepada Penerima Bantuan PKH	14932.1	7422.443
Kualitas Manajemen Pelaksanaan Program PKH	Efektivitas Distribusi Bantuan PKH	123.902	53.040
	Responsivitas Layanan kepada Penerima Bantuan PKH	65.887	32.751
Error	Efektivitas Distribusi Bantuan PKH	2.336	
	Responsivitas Layanan kepada Penerima Bantuan PKH	2.012	

Hasil uji *Between-Subjects Effects* menunjukkan bahwa kualitas manajemen pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) secara signifikan memengaruhi efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan. Analisis ini mengidentifikasi kontribusi variabel independen terhadap variabilitas total dalam model. Pada efektivitas distribusi bantuan, model penelitian menunjukkan nilai F sebesar 53.040 dengan signifikansi 0.000, sedangkan responsivitas layanan menghasilkan nilai F sebesar 32.751 dengan tingkat signifikansi yang sama. Hal ini menegaskan bahwa kualitas manajemen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kedua variabel dependen.

Nilai *intercept* yang tinggi untuk kedua variabel dependen menunjukkan bahwa, bahkan tanpa pengaruh variabel independen, terdapat dasar efektivitas dan responsivitas yang signifikan dalam pelaksanaan program. Intercept untuk efektivitas distribusi bantuan mencapai 25550.561, sementara responsivitas

layanan tercatat pada 14932.130. Nilai error yang kecil, masing-masing sebesar 348.065 untuk efektivitas distribusi dan 299.751 untuk responsivitas layanan, menunjukkan keandalan data serta kekuatan model statistik yang digunakan dalam penelitian ini.

Koefisien determinasi (R Squared) mengungkap bahwa 64% variansi dalam efektivitas distribusi bantuan dan 52.4% variansi dalam responsivitas layanan dijelaskan oleh kualitas manajemen. Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas manajemen, termasuk dalam aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, memberikan kontribusi langsung terhadap keberhasilan program.

Penelitian ini mendukung literatur yang menyatakan bahwa manajemen yang baik memainkan peran penting dalam pelaksanaan program sosial. Secara praktis, hasil ini memberikan rekomendasi strategis, seperti pelatihan petugas untuk meningkatkan kompetensi, penerapan teknologi informasi dalam monitoring distribusi

bantuan, serta pengawasan yang lebih intensif untuk memastikan responsivitas layanan. Kabupaten Buleleng, yang menghadapi tantangan geografis dan jumlah penerima manfaat yang besar, dapat memanfaatkan temuan ini sebagai dasar untuk memperkuat manajemen program sosial dan meningkatkan keberhasilan Program PKH.

Pengaruh Kualitas Manajemen Pelaksanaan PKH terhadap Efektivitas Distribusi Bantuan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas manajemen pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) secara signifikan memengaruhi efektivitas distribusi bantuan di Kabupaten Buleleng. Uji MANOVA mengonfirmasi bahwa manajemen yang lebih baik meningkatkan efektivitas distribusi secara nyata. Nilai estimasi mean memperlihatkan kenaikan efektivitas distribusi bantuan seiring peningkatan kualitas manajemen, dengan perencanaan yang matang, koordinasi terarah, dan pengawasan yang ketat sebagai faktor utama. Tantangan geografis Kabupaten Buleleng dapat diatasi dengan teknologi informasi, pelatihan petugas lapangan, dan koordinasi intensif dengan pemangku kepentingan. Distribusi bantuan yang lebih efektif berkontribusi pada pengurangan kemiskinan, memenuhi kebutuhan pendidikan dan kesehatan penerima manfaat, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hasil penelitian ini mendorong pemerintah untuk memperbaiki mekanisme distribusi melalui penguatan manajemen lokal, pemanfaatan teknologi pemantauan, dan peningkatan kapasitas petugas.

Pengaruh Kualitas Manajemen Pelaksanaan PKH terhadap Responsivitas Layanan

Penelitian juga membuktikan bahwa kualitas manajemen pelaksanaan PKH signifikan dalam meningkatkan responsivitas layanan kepada penerima bantuan. Nilai mean menunjukkan peningkatan konsisten seiring perbaikan manajemen, yang menciptakan layanan cepat tanggap dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan penerima manfaat. Tingginya responsivitas mencerminkan kemampuan manajemen dalam menangani hambatan, menyediakan layanan pendampingan yang efektif, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap program. Di daerah dengan tantangan geografis seperti Kabupaten Buleleng, responsivitas tinggi diperlukan untuk memastikan layanan berjalan transparan dan akuntabel. Program PKH yang responsif memungkinkan penerima manfaat mendapatkan solusi atas kebutuhan mendesak, meningkatkan kepercayaan publik, dan mempercepat upaya keluar dari kemiskinan. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk mengadaptasi mekanisme pelayanan berbasis kebutuhan lokal, serta menggunakan data untuk evaluasi dan pengembangan program secara berkelanjutan.

Analisis POAC dalam Kualitas Manajemen Program PKH

Analisis ini mengevaluasi peran elemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) dalam mendukung manajemen Program PKH di Kabupaten Buleleng dan mengidentifikasi kelemahan serta solusi dalam pelaksanaannya.

1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan yang matang diperlukan untuk memastikan bahwa penerima manfaat memenuhi kriteria dan distribusi bantuan tepat sasaran. Namun, kelemahan teridentifikasi dalam proses verifikasi data, di mana beberapa peserta yang tidak layak

masih tercatat sebagai penerima manfaat. Data yang tidak termutakhirkan menghambat penyaluran bantuan kepada kelompok yang benar-benar membutuhkan. Perbaikan pada proses verifikasi data secara berkala dan identifikasi penerima dapat meningkatkan efektivitas program.

2. **Organizing (Pengorganisasian)**
Pengorganisasian bertujuan memastikan koordinasi antara pendamping PKH, data penerima, dan Dinas Sosial. Ketidakteraturan manajemen database serta pembagian tugas yang kurang merata menghambat pelaksanaan program, terutama di daerah terpencil seperti Desa Sepang Kelod, Sumberkelompok, dan Madenan. Optimalisasi pengorganisasian melalui pembagian tanggung jawab yang jelas dan pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi program.
3. **Actuating (Pelaksanaan)**
Pelaksanaan di lapangan menghadapi tantangan geografis dan lambatnya respons terhadap perubahan status penerima manfaat. Hambatan jarak dan kurangnya fasilitas menunjukkan kurangnya kesiapan pada tahap pelaksanaan. Penguatan kapasitas petugas lapangan, koordinasi antar instansi, serta penggunaan teknologi diperlukan untuk mempercepat respons dan memastikan distribusi tepat waktu.
4. **Controlling (Pengendalian)**
Pengendalian bertujuan memastikan program berjalan sesuai rencana dan mencapai target yang ditetapkan. Namun, tidak adanya sistem evaluasi berbasis teknologi menghambat deteksi dan perbaikan masalah secara real-time. Implementasi dashboard monitoring dan sistem pengawasan digital dapat meningkatkan

efektivitas pengendalian, sehingga membantu pencapaian tujuan PKH secara optimal.

Dampak Penelitian bagi Masyarakat

Penelitian ini menawarkan wawasan penting untuk pengembangan kebijakan sosial di masa depan. Temuan menunjukkan bahwa kualitas manajemen memiliki peran krusial dalam meningkatkan efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan. Peningkatan kapasitas manajerial pada pelaksana program dapat memastikan bantuan diterima tepat waktu dan sesuai kebutuhan penerima, memberikan dampak nyata bagi masyarakat.

Hasil ini juga menekankan bahwa penguatan manajemen di tingkat lokal dapat membuat program sosial seperti PKH lebih optimal. Pemerintah dapat menggunakan temuan ini untuk merancang kebijakan yang lebih inklusif, seperti penerapan teknologi digital untuk pelaporan dan pemantauan program. Selain itu, evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk memastikan program tetap responsif terhadap tantangan sosial yang dinamis.

Keberhasilan implementasi PKH di Kabupaten Buleleng, dengan fokus pada manajemen yang berkualitas, dapat menjadi model bagi pelaksanaan program serupa di wilayah lain, memperkuat kualitas manajemen sebagai fondasi keberhasilan program sosial.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh Kualitas Manajemen Pelaksanaan Program PKH terhadap Efektivitas Distribusi Bantuan dan Responsivitas Layanan di Kabupaten Buleleng. Hasil analisis multivariat

(MANOVA) dan univariat (ANOVA) menunjukkan beberapa temuan penting.

1. Peningkatan Efektivitas Distribusi Bantuan

Manajemen berkualitas tinggi meningkatkan efektivitas distribusi bantuan melalui perencanaan matang, pelaksanaan konsisten, dan pengawasan yang terarah. Hal ini memastikan bantuan tepat sasaran dan diterima tepat waktu oleh penerima manfaat.

2. Peningkatan Responsivitas Layanan

Manajemen yang baik juga berkontribusi pada layanan yang lebih responsif, memungkinkan respons cepat dan akurat terhadap kebutuhan masyarakat, yang mendukung keberhasilan program secara keseluruhan.

3. Perbedaan Antar Tingkatan Kualitas Manajemen

Perbedaan signifikan ditemukan pada kelompok dengan kualitas manajemen yang jauh berbeda, sedangkan dampaknya cenderung lebih kecil pada kelompok dengan tingkat kualitas yang berdekatan. Intervensi lebih efektif bila diarahkan pada kelompok dengan manajemen yang masih memerlukan perbaikan.

4. Manajemen sebagai Faktor Kunci Keberhasilan

Kualitas manajemen yang terstruktur dari perencanaan hingga evaluasi menjadi fondasi utama keberhasilan Program PKH. Manajemen yang terintegrasi memastikan distribusi yang efisien dan layanan yang responsif.

Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pengambil kebijakan untuk memperkuat kapasitas manajemen program melalui pelatihan staf, penerapan teknologi informasi untuk monitoring dan evaluasi real-time, serta

pengawasan berbasis data. Pendekatan berbasis kualitas manajemen menjadi solusi strategis untuk mengatasi tantangan geografis dan jumlah penerima manfaat yang besar di Kabupaten Buleleng, serta menciptakan program sosial yang lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Slamet, & Makmur, M. (2013). Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Memutus Rantai Kemiskinan (Kajian di Kecamatan Mojosari Kabupaten Mojokerto). *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 16(2).
- Dara Citra Pratiwi, & Imsar. (2022). Analisis Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Dinas Sosial pada Masyarakat Kabupaten Batu Bara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(12).
- Evi Rahmawati. (2017). Peran Pendamping dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin melalui Program Keluarga Harapan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 1(2).
- Gunamantha, I. M. (2015). Analisis Dampak Program Pengembangan Kecamatan Terhadap Pengentasan Kemiskinan di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1). <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v4i1.4921>
- Jeffrey Sachs. (2011). *The end of poverty: How we can make it happen in our lifetime*.
- Muhammad Sahem. (2020). Servant Leadership dan Kompetensi Komunikasi: Dampaknya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja

- Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) di Aceh Utara. *JURNAL MANAJEMEN INDONESIA (J-MIND)*, 5(1).
- Saragi, S., Batoebara, M. U., & Arma, N. A. (2021). Analisis Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Kota Rantang Kecamatan Hamparan Perak. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.150>
- Suarni; Sjarlis, S. (2022). Pengaruh Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), dan Bantuan Sosial Tunai (BST) terhadap Pengurangan Tingkat Kemiskinan di Desa di Wilayah Kabupaten Barru. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan*, 4(1).
- Wahyuni, W., Dwiarto, R., Suwarno, R. S., Giyanto, B., Stia, P., & Jakarta, L. (2023). Evaluasi Kebijakan Perlindungan Sosial Dan Pengentasan Kemiskinan Melalui Program Keluarga Harapan (PKH). *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*.
- Wenny Desty Febrian. (2019). Evaluasi Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Nagari Tanjung Bungo Kecamatan Suliki Kabupaten Limapuluh Kota. *JURNAL MANAJEMEN KOMPETEN*, 2(2).