

**PENGELOLAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)
DI KECAMATAN MEDAN SELAYANG**

SKRIPSI

OLEH :

NOVIA PUTRI ANANDA

198520125



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 16/3/26

Access From (repositori.uma.ac.id)16/3/26

**PENGELOLAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)
DI KECAMATAN MEDAN SELAYANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh :

NOVIA PUTRI ANANDA

198520125

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 16/3/26

Access From (repositori.uma.ac.id)16/3/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di
Kecamatan Medan Selayang
Nama : Novia Putri Ananda
Nim : 198520125
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

Pembimbing II



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol

Mengetahui

Dekan



Dr. Rudi Musthafa S, S.Sos., M.IP

Ka. Prodi Administrasi Publik



Dr. Inara Muda M.AP

Tanggal Lulus :

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Oktober 2025


Novia Putri Ananda
198520125

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novia Putri Ananda
NPM : 198520125
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“PENGELOLAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN MEDAN SELAYANG” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

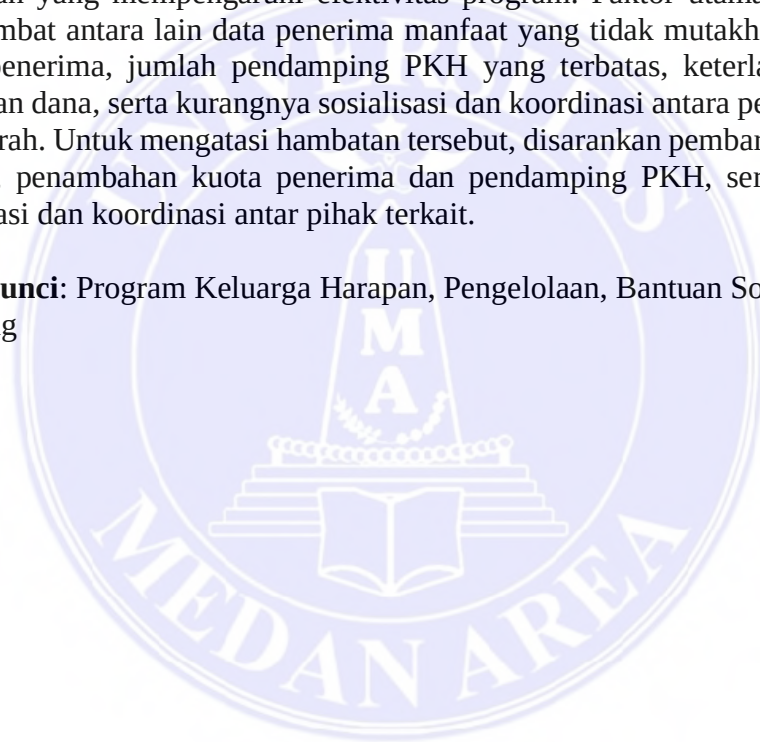
Medan, Oktober 2025
Yang menyatakan


(Novia Putri Ananda)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan program tersebut. PKH merupakan program bantuan sosial bersyarat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin dengan memberikan akses terhadap layanan pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan PKH di Kecamatan Medan Selayang mencakup tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, namun masih terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi efektivitas program. Faktor utama yang menjadi penghambat antara lain data penerima manfaat yang tidak mutakhir, keterbatasan kuota penerima, jumlah pendamping PKH yang terbatas, keterlambatan dalam pencairan dana, serta kurangnya sosialisasi dan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah. Untuk mengatasi hambatan tersebut, disarankan pembaruan data secara berkala, penambahan kuota penerima dan pendamping PKH, serta peningkatan sosialisasi dan koordinasi antar pihak terkait.

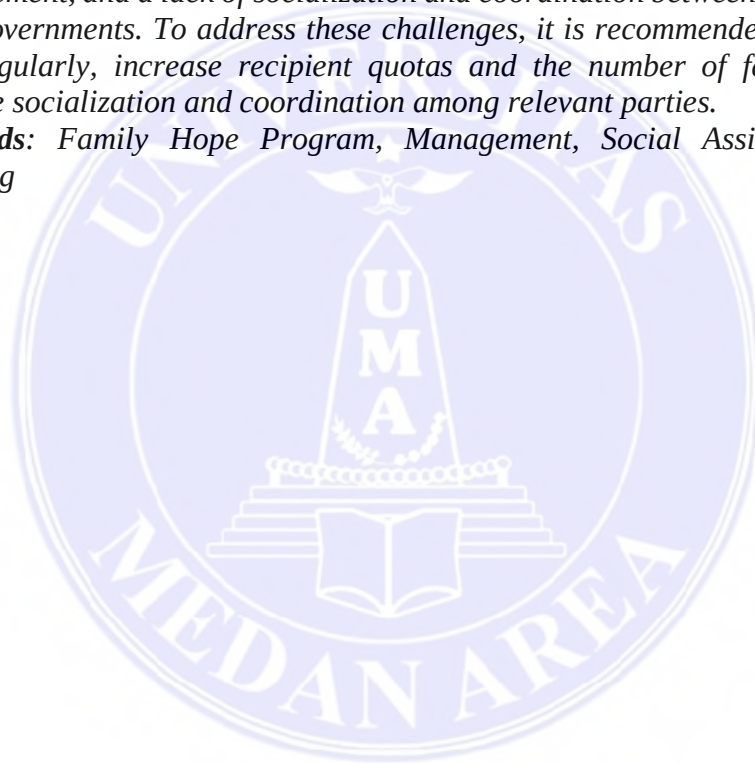
Kata Kunci: Program Keluarga Harapan, Pengelolaan, Bantuan Sosial, Medan Selayang



ABSTRACT

This study aims to describe the management of the Family Hope Program (Program Keluarga Harapan/PKH) in Medan Selayang Subdistrict and identify the factors that hinder its implementation. PKH is a conditional social assistance program aimed at improving the welfare of poor communities by providing access to education, healthcare, and social protection services. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The results show that the management of PKH in Medan Selayang Subdistrict includes planning, organizing, implementation, and supervision stages, but there are several obstacles affecting the program's effectiveness. The main obstacles include outdated beneficiary data, limited recipient quotas, insufficient number of PKH facilitators, delays in fund disbursement, and a lack of socialization and coordination between the central and local governments. To address these challenges, it is recommended to update the data regularly, increase recipient quotas and the number of facilitators, and enhance socialization and coordination among relevant parties.

Keywords: Family Hope Program, Management, Social Assistance, Medan Selayang



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Novia Putri Ananda, lahir di Medan pada tanggal 8 November 2001. Anak dari Ayah Muhammad Hanafi dan Ibu Masito Wati. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Pada tahun 2006 penulis bersekolah di TK Taqarrub Medan, selanjutnya pada tahun 2007 penulis melanjutkan pendidikan di SDIT Al-Bukhari Muslim Medan, Kemudian pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di MTS Miftahussalam Medan, dan pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 10 Medan jurusan Tata Boga. Pada tahun 2019 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai Mahasiswi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang mana telah melimpahkan kuasa-Nya sehingga penulis telah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengelolaan Program keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Indra Muda, M.AP selaku kepala prodi Administrasi Publik. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing pertama saya dan Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan memberi arahan. Rasa hormat penulis sampaikan kepada Bapak Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Medan Selayang dan juga Pendamping PKH di Kecamatan Medan Selayang yang telah membantu penulis dalam proses penelitian. Penulis juga menyampaikan rasa kasih dan terima kasih kepada Ayah dan Ibu, kakak, keluarga, kerabat, sahabat, teman-teman serta orang-orang terkasih atas segala doa dan dukungannya.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih banyak menyimpan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran membangun demi kerampungan skripsi ini. Harapan ke depan semoga skripsi ini memberi kebermanfaatan baik untuk banyak orang. Salam hangat dan terima kasih.

Penulis

Novia Putri Ananda

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen	7
2.1.1 Pengertian Manajemen	7
2.1.2 Fungsi dan Proses Manajemen	9
2.1.3 Konsep Manajemen Pelayanan Publik	9
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik	10
2.2 Program Keluarga Harapan (PKH)	12
2.2.1 Pengertian Program Keluarga Harapan (PKH)	12
2.2.2 Tujuan Program Keluarga Harapan (PKH)	13
2.2.3 Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH)	14
2.2.4 Sasaran Penerima Program Keluarga Harapan (PKH)	14
2.2.5 Kriteria Penerima Program Keluarga Harapan (PKH)	14
2.2.6 Hak dan Kewajiban Keluarga Penerima PKH	15
2.3 Konsep Kemiskinan	16
2.3.1 Pengertian Kemiskinan	16
2.3.2 Ciri – Ciri Kemiskinan	16
2.3.3 Faktor Penyebab Kemiskinan	17
2.4. Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Pemikiran	20
METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian	22
3.3 Informan Penelitian	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25

3.5 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Medan Selayang	29
4.1.2. Visi dan Misi Kecamatan Medan Selayang	32
4.1.3. Struktur Organisasi Kecamatan Medan Selayang.....	34
4.1.4. Jumlah Pegawai Kantor Camat Medan Selayang	35
4.2. Pembahasan Penelitian.....	35
4.2.1. Perencanaan.....	37
4.2.2. Pengorganisasian.....	40
4.2.3. Pelaksanaan.....	43
4.2.4. Pengawasan.....	48
4.3. Pengelolaan Program Keluarga Harapan oleh Kecamatan Medan Selayang	51
4.4. Faktor yang Menjadi Penghambat dalam Pengelolaan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Medan Selayang	56
BAB V PENUTUP.....	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

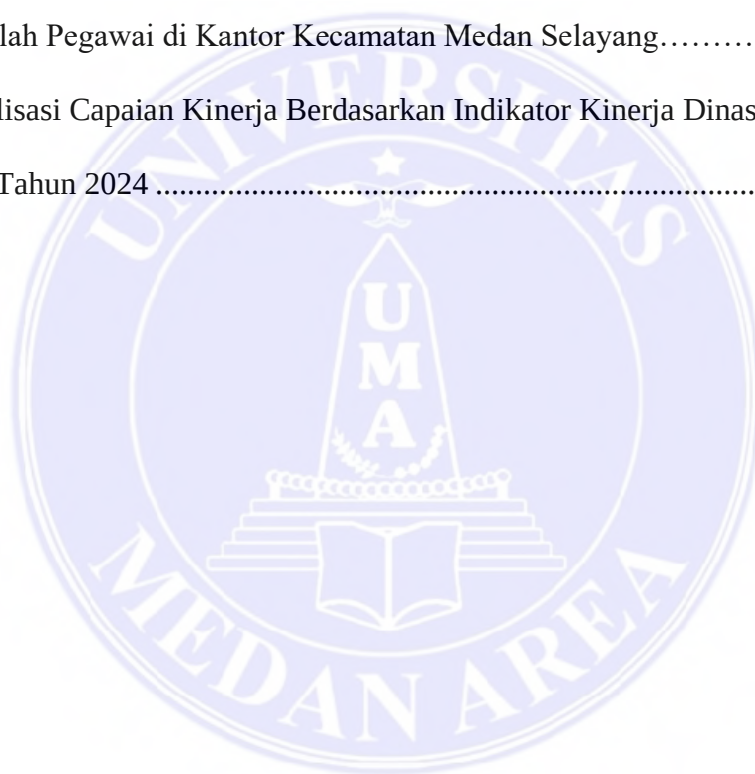
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Angka Kemiskinan.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	2
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Medan Selayang.....	31



DAFTAR TABEL

2.5 Penelitian Terdahulu	17
3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	22
3.2 Informan Penelitian.....	23
4.1 Kelurahan di Kecamatan Medan Selayang	31
4.2 Data Penduduk di Kecamatan Medan Selayang.....	34
4.3 Jumlah Pegawai di Kantor Kecamatan Medan Selayang.....	49
4.4 Realisasi Capaian Kinerja Berdasarkan Indikator Kinerja Dinas Sosial Kota Medan Tahun 2024	52



BAB I

PENDAHULUAN

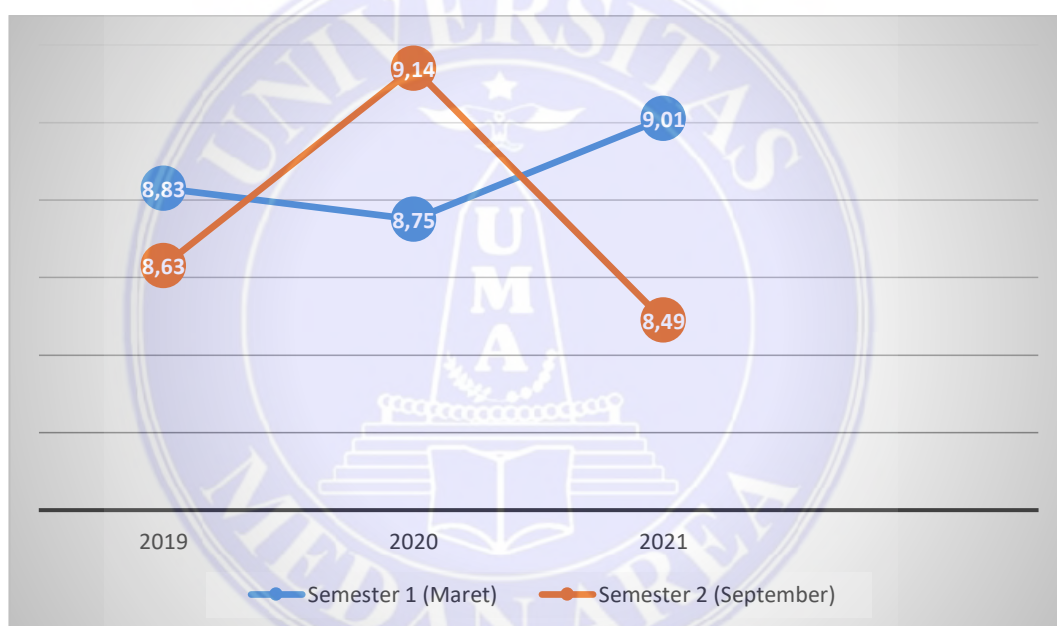
1.1 Latar Belakang

Masalah kemiskinan di Indonesia merupakan masalah sosial yang selalu layak untuk dikaji secara terus menerus. Bukan hanya karena masalah kemiskinan sudah ada sejak lama dan masih ada di tengah-tengah kita, tetapi karena sekarang gejalanya semakin parah sesuai dengan krisis multidimensi yang masih dihadapi bangsa Indonesia. Kebangsaan ini juga karena Indonesia termasuk salah satu negara berkembang yang penduduknya tumbuh setiap tahunnya, sehingga tingkat kesejahteraan masyarakatnya masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan negara maju.

Kemiskinan merupakan kondisi absolut atau relatif yang menyebabkan seseorang atau kelompok masyarakat dalam suatu wilayah yang tidak mempunyai kemampuan untuk mencukupi kebutuhan dasar sehari-hari sesuai dengan tata nilai atau norma tertentu yang berlaku di dalam masyarakat, dengan kata lain seseorang dikatakan miskin jika tingkat pendapatannya tidak memungkinkan orang tersebut untuk mentaati nilai dan norma dalam masyarakat. Kemiskinan menggambarkan keadaan orang yang tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya seperti sandang, pangan dan papan. Kurangnya pendapatan menyebabkan buruknya kualitas hidup seseorang ini karena masyarakat miskin tidak memiliki biaya untuk mengakses berbagai layanan yang meningkatkan taraf hidup mereka. Kemiskinan membatasi hak rakyat atas pendidikan kesehatan yang layak.

Angka kemiskinan di Sumatra Utara pada tahun 2021 lalu menduduki peringkat 18 secara nasional. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) (2022), angka kemiskinan provinsi ini tercatat berjumlah 9,01 persen pada Maret 2021. Pada September 2021, jumlahnya menjadi 8,49 persen. Sehingga terjadi penurunan sebesar 0,52 poin. Dengan demikian, angka kemiskinan di Sumatra Utara setara dengan 1,27 juta jiwa pada September 2021, atau berkurang sekitar 70,8 ribu jiwa dalam satu semester terakhir. (sumutprov.go.)

Gambar 1.1 Grafik Angka Kemiskinan



Sumber : Badan Pusat Statistik Sumatera Utara

Dalam mengurangi masalah kesejahteraan sosial, khususnya kemiskinan yang terus bertambah setiap harinya, pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) (Program Keluarga Harapan akan disingkat PKH) melalui Kementerian Sosial. Program ini bertujuan untuk mengurangi jumlah orang dan memutus mata rantai kemiskinan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan mengubah perilaku yang tidak mendukung

peningkatan kesejahteraan kelompok termiskin. Program ini diharapkan dapat meningkatkan akses kepada orang dan layanan pendidikan berkualitas serta layanan kesehatan bagi peserta PKH. Melalui program tersebut, sebanyak dalam bentuk hibah keuangan, dimana di antaranya diberikan dalam (empat) tahap selama 1 tahun, menurut penerima manfaat yang berpartisipasi.

PKH dibentuk bertujuan untuk mengurangi angka dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta mengubah perilaku yang kurang mendukung peningkatan kesejahteraan dari kelompok paling miskin. Secara khusus, tujuan PKH adalah meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan bagi peserta PKH, meningkatkan taraf pendidikan peserta PKH, meningkatkan status kesehatan dan gizi ibu hamil (bumil), ibu nifas, bawah lima tahun (balita) dan anak prasekolah anggota rumah tangga sangat miskin (RTSM)/keluarga sangat miskin (KSM).

Program Keluarga Harapan merupakan program bantuan pendapatan bersyarat bagi rumah tangga sangat miskin (RTSM) sejak tahun 2007. Program tersebut ditawarkan sebagai bantuan keuangan kepada keluarga sangat miskin dengan kondisi yang telah ditentukan. Program perlindungan sosial ini dilaksanakan melalui *Conditional Cash Transfers (CCT)* dan dinilai cukup berhasil mengatasi kemiskinan, terutama kemiskinan kronis yang dihadapi banyak negara. (<https://pkh.kemsos.go.id>, 2019).

Sesuai ketentuan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang PKH, Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH ketentuan Pasal 6 tersebut di atas berhak memperoleh bantuan sosial PKH, bantuan PKH, layanan di institusi kesehatan, pendidikan dan/atau sosial dan program bantuan

tambahan di bidang kesehatan, pendidikan, subsidi energi, ekonomi, perumahan dan kebutuhan dasar lainnya. Keluarga penerima PKH harus memenuhi subkriteria yang terdiri dari komponen kesehatan, pendidikan dan dukungan sosial. Komponen kesehatan meliputi ibu hamil/menyusui dan anak usia 0 (nol) sampai dengan 6 (enam) tahun. Komponen pendidikan meliputi anak SD/madrasah atau sederajat, SLTA/madrasah tsanawiyah atau sederajat, siswa sekolah menengah/madrasah lain atau siswa sejenis dan anak usia 6 (enam) sampai dengan 21 (dua puluh satu) tahun yang tidak menyelesaikan wajib belajar selama 12 (dua belas) tahun. Komponen kesejahteraan adalah lanjut usia berusia 60 (enam puluh) tahun dan penyandang disabilitas memiliki prioritas di atas penyandang disabilitas berat. Bantuan diberikan dalam bentuk dana melalui rekening sebagai bantuan tetap dan dari pihak keluarga. Dalam satu keluarga dicadangkan sebanyak-banyaknya (empat) orang u n t u k b a n t u a n s e b a g i a n i n i .

PKH berencana membuka akses ke berbagai layanan kesehatan dan pendidikan bagi keluarga miskin dan meningkatkan kesejahteraan kelompok kurang mampu. Program ini diharapkan dapat mengangkat keluarga miskin dari kemiskinan di masa mendatang dengan meningkatkan kesehatan dan pendidikan generasi mendatang serta menjamin akses pelayanan bagi kelompok non produktif yaitu lansia dan penyandang disabilitas berat.

Ditinjau dari permasalahan yang terjadi di Kelurahan Asam Kumbang Kecamatan Medan Selayang, warga yang tidak mampu mengeluh lagi, diakibatkan tidak mendapatkan bantuan sosial program keluarga harapan. Hal itu terungkap dalam kegiatan Sosialisasi Produk Hukum Daerah Peraturan Daerah (Perda) Kota Medan Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Kemiskinan yang digelar

Anggota DPRD Medan dari Fraksi Partai Gerindra, Mulia Syahputra Nasution S.H., M.H di Jalan Bunga Raya, Kelurahan Asam Kumbang, Kecamatan Medan Selayang, Minggu (15/5/2022). Salah satu warga lingkungan 5 Kelurahan Asam Kumbang, seorang ibu Fitriani mengaku bahwa keluarganya yang merupakan warga miskin, bahkan suami ibu Fitriani tidak lagi bekerja dikarenakan merupakan penyandang disabilitas. Keluarga kecil ibu Fitriani tidak termasuk ke dalam warga yang mendapatkan PKH dan bantuan sosial lainnya. Tak cuma ibu Fitriani, warga lingkungan 6 ibu Lisda Simanjuntak, juga mengeluhkan nasibnya yang tidak mendapatkan PKH. Padahal, ibu Lisda mengaku jika ia dan keluarganya merupakan warga tidak mampu. Mirisnya, ibu Lisda kerap kali melihat warga lain di lingkungannya yang merupakan keluarga yang lebih mampu secara ekonomi, justru mendapatkan PKH tersebut. (<https://datasumut.com/2022/05/warga-asam-kumbang-menangis-tak-dapat-pkh-mulia-syahputra-minta-kinerja-kepling-dievaluasi/>).

Dari uraian permasalahan di atas, maka peneliti ingin mendeskripsikan dan mengamati bagaimana pengelolaan dalam penyaluran program keluarga harapan yang dilaksanakan oleh dinas sosial melalui Kecamatan Medan Selayang. Dan peneliti ingin mengetahui hambatan yang terjadi pada penyaluran bantuan sosial program keluarga harapan tersebut. Maka dari itu peneliti tertarik dan mengambil judul **“Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengelolaan program keluarga harapan oleh Kecamatan Medan Selayang?

2. Apa faktor yang menjadi penghambat dalam pengelolaan program keluarga harapan di Kecamatan Medan Selayang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengelolaan Program Keluarga Harapan oleh Kecamatan Medan Selayang.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat pengelolaan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Medan Selayang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka diharapkan penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan pengetahuan di bidang administrasi publik maupun di bidang ilmu lain yang berkaitan dengan program keluarga harapan.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan memberikan informasi ataupun masukan terhadap pihak yang bersangkutan untuk meningkatkan penyaluran program keluarga harapan di Kelurahan Asam Kumbang

3. Manfaat Praktis

Sebagai bahan kajian untuk pelaksanaan penelitian selanjutnya yang terkait dalam referensi di bidang Manajemen Kebijakan program Keluarga Harapan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen

2.1.1 Pengertian Manajemen

Harold Koontz dan Cyril O'donnel dalam Amirullah (2015:4) berpendapat bahwa manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian.

James F. Stoner dalam Amirullah (2015:4) berpendapat bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam arti lain, manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau telah ditentukan sebelumnya.

Henry Fayol dalam Manullang (2014:8) berpendapat bahwa administrasi yang berisikan 5 pedoman manajemen yaitu, merencana, mengorganisasi, mengkomando, mengkoordinasi dan mengawasi.

1. Perencanaan

Perencanaan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dan mengambil langkah-langkah strategis guna mencapai tujuan tersebut. Kegiatan utama dalam fungsi perencanaan adalah sebagai berikut :

- a) Menetapkan tujuan dan target;
- b) Merumuskan strategi untuk mencapai tujuan dan target bisnis tersebut;
- c) Menentukan sumber-sumber data yang diperlukan;

- d) Menetapkan standar atau indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses pemberian perintah, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana.

3. Pengarahan

Pengarahan merupakan proses untuk menumbuhkan semangat agar dapat bekerja keras serta membimbing dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

4. Pengkoordinasian

Pernyataan Henry Fayol tentang koordinasi menyatakan bahwa mengoordinasi berarti mengumpulkan dan meratakan semua aktivitas yang ada untuk mencapai sasaran suatu organisasi.

5. Pengendalian

Pengendalian dimaksudkan untuk melihat apakah kegiatan yang sudah dijalankan sesuai dengan rencana sebelumnya. Kegiatan utama dalam fungsi pengawasan dan pengendalian adalah sebagai berikut :

- a) Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan;
- b) Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang sudah ditemukan;
- c) Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan target bisnis.

2.1.2 Fungsi dan Proses Manajemen

Pada umumnya manajemen dibagi menjadi beberapa fungsi manajemen, yaitu merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi dan pengendalian dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Henry Fayol mengusulkan bahwa semua manajer paling tidak melaksanakan lima fungsi manajemen yaitu merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi dan mengendalikan.

2.1.3 Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Gibson, Donnelly dan Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crobsy dalam Mukarom (2015:80) mendefinisikan, “Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Gronroos dalam Mukarom (2015:80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas, manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai termasuk sarana telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.2 Pengelolaan

2.2.1 Pengertian Pengelolaan

Menurut Buchari Alma dan Donni Juni Priansa (2016), pengelolaan merupakan arti dari kata “*management*”, istilah inggris tersebut lalu di ubah ke Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

Menurut Suharsimi Arikunta, pengelolaan adalah isi dari mengelola, sedangkan mengelola adalah kegiatan dari pengumpulan informasi, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga pemantauan dan evaluasi. Kemudian dijelaskan bahwa mengendalikan memberikan sesuatu dan sesuatu itu dapat menjadi sumber untuk menyempurnakan dan lebih meningkatkan kendalinya.

2.2 Program Keluarga Harapan (PKH)

2.2.1 Pengertian Program Keluarga Harapan (PKH)

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dari Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan suatu program pemerintah yang telah berlaku dari tahun 2007. Program serupa yang dikenal dengan Conditional Cash Transfers (CCT) atau disebut bantuan tunai bersyarat telah dilaksanakan dan cukup berhasil di beberapa negara.

Sejak diresmikan pada tahun 2007, PKH telah berkontribusi dalam menurunkan angka kemiskinan dan mendorong kemandirian penerima bantuan sosial, yang selanjutnya disebut sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Sebagai program bantuan sosial bersyarat, PKH berencana membuka akses Keluarga Penerima Manfaat ke fasilitas/layanan kesehatan (faskes) bagi ibu hamil dan bayi, serta anak usia sekolah menerima fasilitas/layanan pendidikan (fasdik) di area sekitar tempat tinggal.

Peraturan Menteri Sosial No.1 tahun 2018 tentang pelaksanaan Program Keluarga Harapan diterbitkan dengan pertimbangan yaitu pasal 1:

1. Program Keluarga Harapan adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga atau fakir miskin yang terdaftar dalam data terpadu program penangan fakir miskin, diolah oleh pusat data dan informasi kesejahteraan sosial.
2. PKH adalah program bantuan sosial di wilayah sulit dijangkau baik secara geografis, ketersediaan infrastruktur maupun sumber daya manusia.

3. Bantuan sosial adalah bantuan berupa uang, barang, dan jasa kepada keluarga atau seseorang miskin, tidak mampu, dan rentan terhadap risiko sosial.
4. Pemberi bantuan sosial adalah satu lembaga pada kementerian atau lembaga pada pemerintah pusat maupun daerah. Yang tugas dan fungsinya melaksanakan program penanggulangan kemiskinan yang meliputi perlindungan sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial dan pelayanan dasar.
5. Keluarga Penerima Pelayanan yang selanjutnya disebut Keluarga Penerima Manfaat adalah keluarga penerima bantuan sosial PKH yang telah memenuhi syarat dan ditetapkan dalam keputusan.

2.2.2 Tujuan Program Keluarga Harapan (PKH)

Tujuan umum Program Keluarga Harapan ialah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengubah sikap maupun tingkah laku peserta Program Keluarga Harapan yang kurang mendukung dalam peningkatan kesejahteraan Program Keluarga Harapan. Tujuan PKH menurut peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 yaitu :

- a. Untuk meningkatkan taraf hidup keluarga penerima manfaat akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.
- b. Mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan.
- c. Menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian Keluarga Penerima dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan serta kesejahteraan sosial.
- d. Mengurangi kemiskinan dan kesenjangan.

- e. Mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada Keluarga Penerima Manfaat.

2.2.3 Manfaat Program Keluarga Harapan (PKH)

1. Program keluarga Harapan (PKH) memberi manfaat jangka pendek yaitu, akan memberi pendapatan kepada Keluarga Sangat Miskin (KSM) melalui pengurangan beban pengeluaran rumah Tangga.
2. Untuk jangka panjang memberikan manfaat memutus rantai kemiskinan antar generasi melalui peningkatan kualitas kesehatan dan pendidikan pada kapasitas pendapatan anak dimasa depan.

2.2.4 Sasaran Penerima Program Keluarga Harapan (PKH)

Sasaran PKH ialah keluarga miskin dan rentan yang terdaftar dalam data terpadu program keluarga fakir miskin, memiliki komponen kesehatan, pendidikan, atau kesejahteraan sosial.

2.2.5 Kriteria Penerima Program Keluarga Harapan (PKH)

Sasaran penerima PKH dalam pedoman Pelaksanaan PKH (2021:22-23) dengan kriteria sebagai berikut :

1. Kriteria Komponen Kesehatan
 - a. Ibu Hamil, nifas dan menyusui.
 - b. Anak usia dini dengan rentang usia 0-6 tahun.
2. Kriteria Komponen Pendidikan

Kriteria Penerima PKH komponen pendidikan yaitu anak usia sekolah. Yang berusia mulai dari 6 sampai dengan 21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar.

3. Kriteria Komponen Kesejahteraan Sosial

- a. Lanjut usia. Seseorang berusia lanjut yang terdaftar dalam kartu keluarga yang berada dalam keluarga.
- b. Penyandang disabilitas berat. Penyandang disabilitas berat adalah penyandang disabilitas yang kedisabilitasannya sudah tidak dapat melakukan kegiatan sehari-hari atau sepanjang hidupnya sudah bergantung dengan orang lain.

2.2.6 Hak dan Kewajiban Keluarga Penerima PKH

1. Hak Penerima PKH. Hak penerima berhak mendapatkan bantuan tunai bersyarat, layanan fasilitas kesehatan dan pendidikan.
2. Kewajiban Penerima PKH. Kewajiban peserta PKH terdiri atas empat hal sebagai berikut:
 - a. Anggota keluarga memeriksakan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan protokol kesehatan bagi ibu hamil atau menyusui dan anak berusia 0-6 tahun
 - b. Anggota keluarga mengikuti kegiatan belajar dengan tingkat kehadiran paling sedikit 85% (delapan puluh lima persen) dari hari belajar efektif bagi anak usia sekolah wajib belajar 12 tahun

- c. Anggota keluarga mengikuti kegiatan di bidang kesejahteraan sosial sesuai kebutuhan bagi keluarga yang memiliki komponen lanjut usia mulai dari 60 (enam puluh) tahun dan/atau penyandang disabilitas berat.
- d. KPM hadir dalam pertemuan kelompok atau Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) setiap bulan.

2.3 Konsep Kemiskinan

2.3.1 Pengertian Kemiskinan

Kuncoro (1997) dalam Rustanto (2015:2) mendefinisikan kemiskinan sebagai ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan standar hidup minimum. Adapun Kartasasmita (1997) dalam Rustanto (2015:2) mengatakan bahwa kemiskinan merupakan masalah dalam pembangunan yang ditandai dengan pengangguran dan keterbelakangan yang kemudian meningkat menjadi ketimpangan.

2.3.2 Ciri – Ciri Kemiskinan

Kemiskinan memiliki ciri dimensi ekonomi yang bermakna tidak mempunyai harta, tidak mampu memenuhi kebutuhan fisik dan dimensi sosial yang bermakna akses di ruang publik dengan rendahnya pendidikan dan keterampilan yang berguna untuk kehidupannya sehingga terdapat ciri kemiskinan terutama pada keluarga fakir miskin (soeharto, 2009) dalam Bambang Rustanto (2015:4), yaitu :

- a. Tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar;
- b. Tidak mampu berusaha karena sakit, cacat fisik atau mental;
- c. Tidak mampu berfungsi sosial;

- d. Rendahnya sumber daya manusia;
- e. Rentan terhadap keguncangan baik individu maupun massa;
- f. Ketiadaan akses terhadap lapangan kerja dan mata pencaharian yang berkesinambungan;
- g. Ketiadaan akses terhadap kebutuhan dasar lain;
- h. Tidak ada jaminan masa depan dan tidak terlibat dalam kegiatan dalam masyarakat.

2.3.3 Faktor Penyebab Kemiskinan

Menurut Houghton dan Kandker (2009) dalam Bambang Rustanto (2015:4) ada empat karakteristik penyebab kemiskinan yang dapat dilihat, yaitu :

- a. Karakteristik Regional, terisolasi terpencil termasuk di dalamnya buruknya infrastruktur dan tertinggal sehingga tidak mampu mengakses pasar dan pelayanan publik. Sumber daya alam termasuk di dalamnya kemampuan lahan dan kualitas tanah. Cuaca termasuk iklim kondisi lingkungan.
- b. Karakteristik Komunitas, Infrastruktur seperti air bersih, jalan, dan listrik yang belum baik. Akses terhadap barang dan jasa.
- c. Karakteristik Rumah Tangga, rasio ketergantungan bagi anggota keluarga yang belum bekerja. Pekerjaan dan pemasukan.
- d. Karakteristik Individu, usia, pendidikan, status perkawinan, suku atau daerah.

2.4. Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti, judul dan tahun penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian terdahulu dengan sekarang	Persamaan Penelitian terdahulu dengan sekarang
1.	Siti Rizayani, Syaharuddin, Muhammad Rezky Noor Handy, Ersis Warmanyah Abbas, dan Jumriani, Kebijakan Pengentasan Kemiskinan Melalui Program Keluarga Harapan Di Kota Banjarbaru (2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa sektor penting seperti sektor ekonomi, kesehatan, sosial dan pendidikan telah tumbuh di masyarakat kota Banjarbaru melalui PKH.	Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini ada pada fokus pembahasan. Dimana penelitian terdahulu berfokus pada pengentasan kemiskinan di Kota Banjarbaru sedangkan penelitian ini berfokus pada pengelolaan PKH di Kecamatan Medan Selayang.	Terdapat persamaan pada kedua penelitian ini yaitu menggunakan penelitian teknik kualitatif deskriptif.
2.	Cahyo Sasmito dan Ertie Rining Nawangsari, Implementasi program keluarga harapan dalam upaya mengentaskan kemiskinan di Kota Batu (2019)	Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) Upaya pengentasan kemiskinan di Dinas Sosial Kota Batu sudah berjalan dengan baik dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dengan Pendamping PKH dalam pelaksanaannya untuk mengentaskan kemiskinan Peserta PKH.	Penelitian Cahyo dan Ertie menggunakan teori menurut George C Edward III yang memiliki empat variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori dari George R Terry yang memiliki empat indikator manajemen yaitu, perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan.	Adapun persamaan dalam kedua penelitian ini sama – sama menggunakan metode deskriptif kualitatif dan mengumpulkan data dengan metode observasi dan wawancara.
3.	Reza Darmiyanti, Implementasi program keluarga	Hasil penelitian menunjukkan bahwa	Terdapat perbedaan waktu dan tempat penelitian yang	Pada penelitian terdahulu dan penelitian ini

	harapan (pkh) dalam pengentasan kemiskinan di kabupaten indragiri hilir tahun 2016-2020 (2022)	implementasi PKH sudah baik dikarenakan jelasnya tujuan dan anggaran yang digunakan. Begitu pula dari pelaksana organisasi sudah sangat efektif pengimplementasi an PKH dalam pengentasan kemiskinan.	dimana penelitian terdahulu dilaksanakan di Kabupaten Indragiri Hilir pada tahun 2022. Sedangkan penelitian ini dilakukan di Kecamatan Medan Selayang pada tahun 2023.	sama – sama menggunakan teknik purpose sampling yang memilih informan paling mengerti mengenai permasalahan.
4.	Siswati Saragi; Maria Ulfa Batoebara; Nur Ambia Arma, Analisis Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Di Desa Kota Rantang Kecamatan Hamparan Perak (2021)	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penetapan peserta PKH berdasarkan data yang tersedia dari Sistem Data Terpadu Kepedulian Sosial (DTKS). Namun masih dilakukan pemeriksaan untuk memastikan status peserta hingga dilakukan pengecekan ulang oleh Kementerian Sosial. Namun, pelaksanaannya terus terkendala dengan sulitnya mengumpulkan semua peserta untuk kajian dan pelatihan bulanan.	Perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian ini terdapat pada informan yang akan diwawancarai. Penelitian sebelumnya menggunakan 4 informan sedangkan penelitian ini menggunakan 6 informan.	Persamaan penelitian terdapat pada teknik metode penelitian yang menggunakan teknik kualitatif deskriptif.
5.	Yosa Saputra, Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Tembilahan	Hasil penelitian menunjukkan seberapa baik pelaksanaan program ini berjalan. Setelah prosedur	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	Penelitian terdahulu dan penelitian ini sama – sama menggunakan teori George R Terry yang

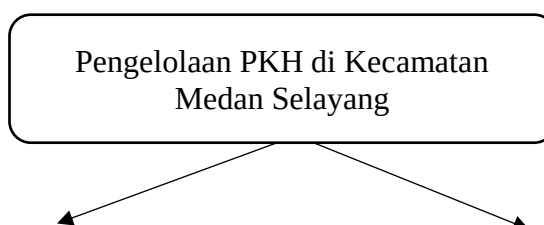
	Kabupaten Indragiri Hilir (2017)	pelaksanaan selesai sesuai <i>standar operasional prosedur</i> pedoman PKH, dimana PKH memiliki empat tahapan pelaksanaan dari awal sampai akhir yang meliputi validasi, penyaluran bantuan, rapat tim dan verifikasi.	sedangkan penelitian ini berada di Kecamatan Medan Selayang.	memiliki prinsip – prinsip manajemen yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling.
--	----------------------------------	--	--	--

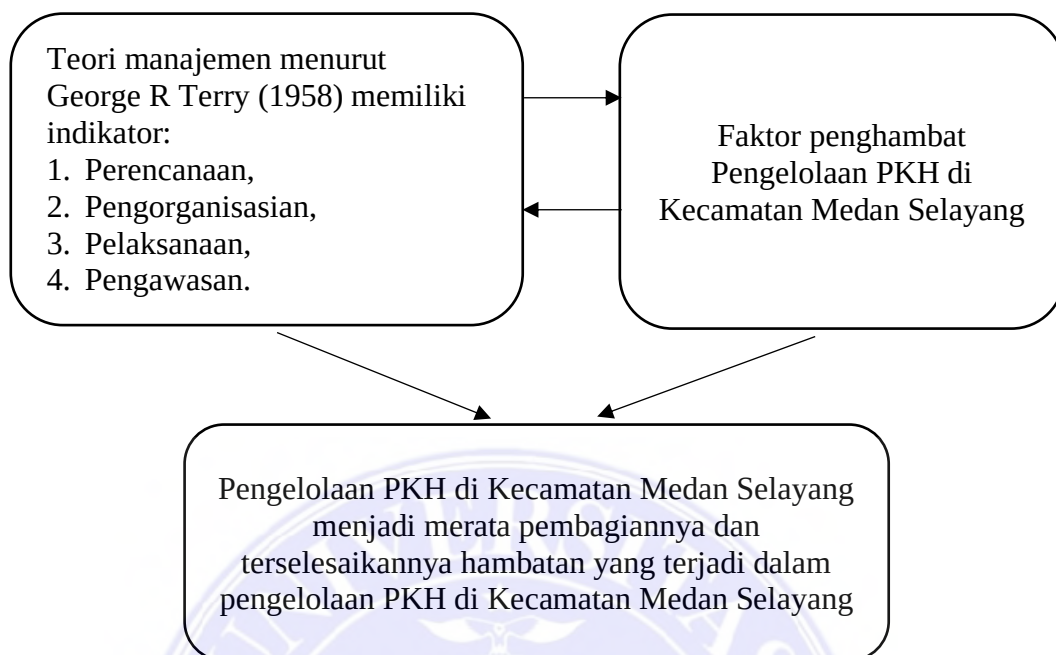
2.5 Kerangka Pemikiran

Business Research menunjukkan bahwa kerangka kerja adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor berbeda yang diidentifikasi sebagai isu penting. Keadaan pikiran yang baik secara teoritis menjelaskan aturan antara variabel yang diteliti.

PKH yang akan diteliti di Kecamatan Medan Selayang mempunyai masalah pengelolaan PKH yang tidak merata di Kecamatan Medan Selayang. Dalam melakukan penelitian ini peneliti memakai teori Geroge R Terry yang memiliki empat indikator manajemen, yaitu perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan. Melalui indikator manajemen inilah akan terlihat bagaimana pengelolaan PKH di Kecamatan Medan Selayang. Berikut kerangka pemikiran peneliti dalam bentuk bagan, ialah :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran





Sumber: Diolah oleh peneliti 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam Samsu (2017:86) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Penelitian deskriptif atau *deskriptive reasearch* adalah penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang ada, Samsu (2017: 65).

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan suatu keadaan, peristiwa, objek atau orang, atau segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel yang dapat dijelaskan baik dengan angka maupun kata-kata.

3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Medan Selayang yang berada Jl. Bunga Cempaka nomor 54A Padang Bulan Selayang II, Kec. Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20131. Pemilihan lokasi penelitian tersebut

dikarenakan masih adanya keluhan dari masyarakat yang belum mendapatkan bantuan dana Program Keluarga Harapan (PKH).

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	2022	2023	2024	2025
1	Penyusunan Proposal				
2	Seminar Proposal				
3	Perbaikan Proposal				
4	Pelaksanaan Penelitian				
5	Seminar Hasil				
6	Revisi Skripsi				
7	Sidang Meja Hijau				

Sumber: Diolah oleh peneliti

3.3 Informan Penelitian

Informan merupakan anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah atau partisipan yang terlibat langsung dalam permasalahan penelitian. Informan penelitian ini dipilih karena mereka yang paling tahu atau terlibat langsung. Informan dibagi menjadi tiga, yaitu :

1. Informan Kunci. Menurut Bagong Suyanto (2015:172) Informan kunci adalah narasumber yang paling mengetahui informasi pokok dari permasalahan yang diambil oleh peneliti. Di dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci ialah Pelaksana Tugas (PLT) Camat Medan Selayang.
2. Informan Utama. Menurut Bagong Suyanto (2015:172) Informan utama adalah narasumber yang langsung berinteraksi sosial dan mengetahui secara detail pada masalah yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai

kantor Kecamatan Medan Selayang yang melakukan pendampingan dalam Program Keluarga Harapan di Kecamatan Medan Selayang.

3. Informan Tambahan. Menurut Bagong Suyanto (2015:172) Informan tambahan adalah informan yang dapat memberikan informasi tambahan walaupun tidak langsung terlibat mengenai masalah yang diteliti. Informan tambahan tersebut adalah 3 orang masyarakat yang menerima bantuan dan 3 orang masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Medan Selayang .

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Drs. Sumardi Lingga	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Medan Selayang	Informan Kunci
2.	Ida Royani	Pendamping Program Keluarga Harapan Kecamatan Medan Selayang	Informan Utama
3.	Eneng Pujianti	Pendamping Program Keluarga Harapan Kecamatan Medan Selayang	Informan Utama
4.	Jamila	Masyarakat yang menerima bantuan Program Keluarga Harapan	Informan Tambahan
5.	Rubiaty	Masyarakat yang menerima bantuan Program Keluarga Harapan	Informan Tambahan
6.	Meri	Masyarakat yang menerima bantuan Program Keluarga Harapan	Informan Tambahan
7.	Puji Astuti	Masyarakat yang tidak menerima bantuan Program Keluarga Harapan	Informan Tambahan
8.	Eka Wida Yanti	Masyarakat yang tidak menerima bantuan Program Keluarga Harapan	Informan Tambahan
9.	Endang Safitri	Masyarakat yang tidak menerima bantuan Program Keluarga Harapan	Informan Tambahan

Sumber: Diolah oleh peneliti

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling strategis, yang tujuan utamanya adalah untuk memperoleh informasi. Jika teknik pengumpulan data tidak diketahui, peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data (Sugiyono, 2013:224).

Adapun teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yaitu :

1. Observasi

Nasution (1988) dalam Sugiyono (2013:226) menyatakan bahwa pengamatan adalah dasar dari semua pengetahuan ilmiah. Ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu berdasarkan fakta yang diperoleh selama observasi. Data dikumpulkan, dan seringkali dengan berbagai alat yang sangat canggih, untuk mengamati dengan jelas benda yang sangat kecil (proton dan elektron) atau sangat jauh (objek luar angkasa). Dalam observasi yang akan peneliti lakukan, peneliti akan mengamati dan meninjau secara langsung seragkaian proses pelaksanaan pengelolaan PKH di Kecamatan Medan Selayang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana, wawancara (*interview*) adalah suatu peristiwa atau proses interaktif antara pewawancara dengan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat juga dikatakan bahwa wawancara adalah percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara langsung mengajukan pertanyaan tentang topik yang diteliti dan direncanakan sebelumnya (Yusuf Muri, 2017:152). Dalam wawancara yang akan dilakukan peneliti memilih informan yang relevan

terhadap masalah PKH di Kecamatan Medan Selayang yang akan diteliti dan mengumpulkan informasi sebagai sumber data dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Menurut Guba & Lincoln (1981:228) dalam penelitian kualitatif, dokumen mengacu pada materi tertulis atau film apa pun yang dapat digunakan sebagai bukti penelitian. Penggunaan dokumen sebagai sumber data penelitian dimaksudkan untuk mendukung dan melengkapi bukti yang pasti (Farida Nugrahani, 2014:109). Dalam melakukan penelitian meninjau langsung ke lapangan, peneliti mencari dokumen berupa data dan informasi dalam bentuk gambar, video maupun arsip yang diperlukan dalam penelitian ini sehingga menambah kepercayaan pembuktian suatu masalah.

4. Triangulasi

Triangulasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan teknik pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang ada. Jika peneliti mengumpulkan informasi melalui triangulasi, sebenarnya peneliti mengumpulkan informasi yang sekaligus menguji kehandalan informasi tersebut, yaitu mengecek kehandalan informasi melalui teknik pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang berbeda. (Sugiyono, 2013:241). Dalam triangulasi untuk mendapatkan informasi yang benar dan dapat dipercaya serta gambaran lengkap tentang data tertentu, peneliti akan menggabungkan serangkaian hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di Kecamatan Medan Selayang.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mengumpulkan informasi secara sistematis dari wawancara. Selama wawancara, peneliti menganalisis jawaban dari orang yang diwawancarai. Jika setelah dilakukan analisis, hasil jawaban yang ditanyakan tidak memuaskan, peneliti melanjutkan pertanyaan lagi sampai pada tahap tertentu diperoleh informasi yang dianggap dapat dipercaya. Memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Aktivitas dalam analisis data ialah reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Cukup banyak informasi yang didapat dari lapangan, oleh karena itu harus dicatat secara cermat dan detail. Seperti yang sudah dikemukakan, semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, semakin besar dan kompleks jumlah datanya. Oleh karena itu, analisis data harus segera dilakukan dengan menggunakan reduksi data. Reduksi data memiliki arti membuat rangkuman, memilih poin-poin penting, memusatkan perhatian pada isu-isu penting, mencari tema dan pola. Data yang direduksi dengan cara ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dan mencarinya saat diperlukan (Indra Bangsawan, 2021:57).

2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif informasi ini dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, tabel dan grafik. Dalam

penelitian kualitatif, materi paling sering disajikan dalam bentuk teks naratif. Dengan menunjukkan data, lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan pekerjaan selanjutnya sesuai dengan apa yang telah didapat (Zuchri Abdussamad, 2021:162).

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah menarik dan memverifikasi kesimpulan. Hasil awal yang disajikan masih bersifat awal dan akan berubah kecuali ditemukan bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang disajikan dapat dipercaya (Zuchri Abdussamad, 2021:162).

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang sudah berjalan sesuai prosedur, namun masih menghadapi kendala seperti data penerima yang tidak akurat, jumlah pendamping PKH yang terbatas, serta pencairan dana yang sering terlambat. Hal ini menghambat efektivitas program dalam membantu keluarga miskin secara tepat sasaran.
2. Pengelolaan PKH di Kecamatan Medan Selayang terhambat oleh beberapa faktor, seperti data penerima yang sudah usang, kuota bantuan yang terbatas, jumlah pendamping yang tidak memadai, pencairan dana yang sering terlambat, serta kurangnya sosialisasi dan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah. Akibatnya, bantuan tidak selalu tepat sasaran dan menimbulkan ketidakpuasan di masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas mengenai pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang, berikut adalah tiga saran yang dapat diberikan:

1. Sangat disarankan agar data penerima manfaat diperbarui secara berkala, agar bantuan Program Keluarga Harapan lebih tepat sasaran,. Data yang digunakan saat ini masih mengacu pada kondisi tahun 2015, yang tidak lagi mencerminkan kondisi sosial-ekonomi masyarakat secara akurat.
2. Pemerintah pusat perlu mempertimbangkan penambahan kuota penerima bantuan di wilayah-wilayah dengan jumlah masyarakat miskin yang tinggi seperti Kecamatan Medan Selayang. Selain itu, jumlah pendamping PKH juga perlu ditingkatkan agar pengawasan dan verifikasi penerima manfaat dapat dilakukan dengan lebih mendetail dan tepat waktu.
3. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif dan terarah kepada masyarakat terkait mekanisme penyaluran PKH, termasuk syarat-syarat penerima dan proses verifikasi data. Sosialisasi ini penting agar masyarakat lebih memahami proses yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. 2016. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Direktorat Jaminan Kesejahteraan Sosial, (2015). *Buku Kerja Pendamping PKH*.

Kementerian Sosial RI. (2021). *Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan Tahun 2021*, Direktorat Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial : Jakarta.

Manullang. (2014). *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin, Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Nugrahani, Farida. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.

Ridwan., Indra Bangsawan. (2021). *Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula*. Pekanbaru: Anugerah Pratama Press.

Rustanto, Bambang. (2015). *Menangani Kemiskinan*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya

Samsu. (2017). *Metode Penelitian Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*. Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suyanto, Bagong dan Sutinah. (2015). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Yusuf, Muri. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

Zuchri Abdussamad. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV Syakir Media Press.

Internet :

Biro Perekonomian Setda Provsu. (2022) Angka Kemiskinan di Sumatera Utara Turun 70.800 Jiwa. <http://biroekon.sumutprov.go.id/news/3835>. (diakses pada tanggal 28 Desember 2022).

Badan Pusat Statistik. (2022) Persentase Penduduk Miskin Maret 2022 turun 0,07 Poin Menjadi 8,42 Persen. <https://sumut.bps.go.id/>. (diakses pada tanggal 28 Desember 2022).

Sumut Pos. (2022 April Mei) Warga Asam Kumbang Menangis Tak Dapat PKH, Kelurahan Diminta Evaluasi Kinerja Kepling. <https://sumutpos.jawapos.com/metropolis/18/05/2022/warga-asam-kumbang-menangis-tak-dapat-pkh-kelurahan-diminta-evaluasi-kinerja-kepling/>. (diakses pada tanggal 29 Desember 2022).

Dinas Sosial Kota Medan (2024) Laporan Kinerja (LKJ) Dinas Sosial Kota Medan Tahun 2024. <https://dinsos.medan.go.id/home>. (diakses pada tanggal 13 September 2025)

Jurnal :

Kholif, Khodziah Isnaini, Irwan Noor, Siswidiyanto (2014). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Menanggulangi Kemiskinan di Kecamatan Dawarblandong Kabupaten Mojokerto (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Rini, Ayu Setyo., & Sugiharti, Lilik. (2016) *Faktor-faktor Penentu Kemiskinan Di Indonesia: Analisis Rumah Tangga*. (Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan).

Rizayani, Siti, Syaharuddin Syaharuddin, Muhammad Rezky Noor Handy, Ersis Warmansyah Abbas, Jumriani Jumriani (2022). Kebijakan Pengentasan Kemiskinan melalui Program Keluarga Harapan di Kota Banjarbaru. PAKIS (Publikasi Berkala Pendidikan Ilmu Sosial)

Sasmito, Cahyo & Ertien Rining Nawangsari (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan di Kota Batu. JPSI (Journal of Public Sector Innovations).

Darmiyanti, Reza. (2022). Implementasi Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Pengentasan Kemiskinan Di Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2016-2020. JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan).

Saragi, Siswati, Maria Ulfa Batoebara, Nur Ambia Arma. (2021). Analisis Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Kota Rantang

Kecamatan Hamparan Perak. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik.

Saputra, Yosa. (2017). Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Undang – undang :

Undang - Undang Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No.1 tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan.

Undang - Undang Keputusan menteri penyadagunaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum pengelenggaraan pelayanan publik.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penelitian



Nomor : 1064 /FIS.2/01.10/VII/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

05 Juli 2023

Yth,
Kepala Badan Riset Inovasi Daerah (BRIDA)
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Novia Putri Ananda
N P M : 198520125
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Camat Medan Selayang Kota Medan, dengan judul Skripsi "*Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Dr. Effendi Guliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-





PEMERINTAH KOTA MEDAN

BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telp. (061) 7873438 Fax. (061) 7873314
E-mail : brida@pemkomedan.go.id Website : www.brida.pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9/1234

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor 97 Tahun 2022 Tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 1104/FIS.2/01.10/VII/2023 Tanggal 05 Juli 2023 Perihal Pengambilan Data/Riset.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dengan ini memberikan Surat Permohonan Izin Riset Tugas Akhir kepada

Nama	Novia Putri Ananda
NPM	198520125
Jurusan	Administrasi Publik
Lokasi	Kecamatan Medan Selayang Kota Medan
Judul	"Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang"
Lamanya	1 (Satu) Bulan
Penanggung Jawab	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset.
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@pemkomedan.go.id).
5. Surat keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada Tanggal : 07 Juli 2023

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KOTA MEDAN,

MANSURSYAH, S. Sos., M.AP
Pembina Tk. IV/b
NIP. 196805021984091001





Tembusan :

1. Wali Kota Medan (sebagai Laporan).
2. Camat Medan Selayang Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Arsip.



Universitas Medan Area
Jl. PTP No. 11 Jalan DPO Puri V Ayra I Kecamatan Cilikandi Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara 20135
Telp. (061) 7873438 Fax. (061) 7873314
E-mail : info@uma.ac.id Website : www.uma.ac.id

Surat Permohonan Penelitian

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telp. (061) 7873439 Fax. (061) 7873314
Laman : brida.medan.go.id Pos-el : brida@medan.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET
Nomor : 000.9/2782

Berdasarkan Surat Keterangan Riset dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor 000.9/1234 Tanggal 07 Juli 2023 dan dokumen lainnya beserta Surat Pernyataan tertanggal 25 Juli 2025 yang ditandatangani oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang menyatakan benar Mahasiswa atas nama tersebut dibawah ini telah melaksanakan riset dan dengan ini juga memberikan kepada nama di bawah ini

Nama	Novia Putri Ananda
NIM	198520125
Program Studi	- Administrasi Publik
Lokasi	- Kecamatan Medan Selayang Kota Medan
Judul	"Pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Medan Selayang"
Lamanya	1 (Satu) Bulan
Penanggung Jawab	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Bahwa yang bersangkutan tersebut di atas telah menyelesaikan Riset di Kecamatan Medan Selayang Kota Medan.

Demikian Surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Medan
Pada Tanggal 02 Juli 2025

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Badan
Riset dan Inovasi Daerah
Murtosyah, S. Sos, M. AP
Pohling Tikal (NIB)
NIK 198503091985001501



Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area



Disahkan secara elektronik oleh Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan
Murtosyah, S. Sos, M. AP
Pohling Tikal (NIB)
NIK 198503091985001501

Surat Selesai Riset dari BRIDA

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

1. Seperti apa bentuk perencanaan yang dirancang untuk pengelolaan program keluarga harapan di Kecamatan Medan Selayang?
2. Menurut Bapak/Ibu di dalam pengelolaan apakah program keluarga harapan di Kecamatan Medan Selayang sudah merata dan adil dibagikan?
3. Upaya apa saja yang dilakukan agar pelaksanaan pengelolaan program keluarga harapan berjalan sesuai rencana?
4. Langkah apa saja yang diberikan oleh pihak Kecamatan Medan Selayang dalam menangani masyarakat yang belum mendapatkan program keluarga harapan?
5. Apakah data DTKS (data terpadu kesejahteraan sosial) dan penerima bantuan sosial tidak pernah diperbaharui sehingga masih tidak tepat sasaran?
6. Faktor apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan atau pembagian program keluarga harapan di Kecamatan Medan selayang?
7. Seperti apa bentuk pengawasan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Medan Selayang?
8. Apakah menurut Bapak/Ibu program keluarga harapan sudah diberikan tepat sasaran?
9. Berapa jumlah dana yang diberikan dan digunakan untuk keperluan apa saja dana program keluarga harapan yang telah diberikan?

10. Kapan saja Bapak/Ibu menerima atau mendapatkan bantuan program keluarga harapan? Apakah ada dampak yang dirasakan setelah mendapatkan bantuan program keluarga harapan?

11. Apakah menurut Bapak/Ibu program keluarga harapan di Kecamatan Medan Selayang sudah di *control* dengan baik dan jujur?

12. Apakah Bapak/Ibu yang belum mendapatkan bantuan program keluarga harapan sudah melaporkan ke pendamping PKH di Kecamatan Medan Selayang?

13. Apa harapan Bapak/Ibu yang tidak menerima bantuan program keluarga harapan?

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian





Wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kecamatan Medan Selayang



Wawancara dengan Pendamping PKH di Kecamatan Medan Selayang



Wawancara dengan masyarakat sebagai Informan Penelitian