

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis yang dilakukan penulis terhadap bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Pariaman mengenai pelaksanaan prosedur administrasi penerimaan bantuan sosial PKH telah berjalan mengikuti unsur-unsur dari tahapan prosedur administrasi. Unsur-unsur tersebut terdiri dari organisasi, manajemen, komunikasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan, tata usaha, dan hubungan masyarakat dalam menjalankan prosedur tersebut. Prosedur administrasi penerimaan PKH berupa tahapan yang mencakup :

- a. Tahap pertemuan awal, prosedur penerimaan Program Keluarga Harapan (PKH) diawali dengan penetapan sasaran pengusulan golongan pra sejahtera kedalam DTKS.
- b. Tahap memasukkan data ke Sistem Informasi Manajemen, setelah didapatkan calon penerima bantuan PKH dimasukkan pada PUSDATIN merupakan data induk yang berisi data pemerlu pelayanan kesejahteraan sosial, penerima bantuan dan pemberdayaan sosial, serta potensi dan sumber kesejahteraan sosial.
- c. Pembayaran, bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang menerima bantuan PKH akan mendapat bantuan dari program setiap satu bulan.
- d. Verifikasi komitmen, bertujuan untuk memantau tingkat kehadiran KPM penerima PKH pada fasilitas kesehatan dan pendidikan secara rutin.

Hambatan yang sering terjadi dalam pelaksanaan prosedur administrasi sebagai penerima bantuan sosial PKH pada Dinas Sosial Kota Pariaman ketika masyarakat ingin mendaftarkan diri masih kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia seperti komputer dan internet di desa/kelurahan, sehingga proses input data masyarakat menjadi terkendala, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai SOP dan kurangnya SDM berkualitas dari ASN untuk mengolah data PKH menyebabkan ada warga yang layak menerima bantuan namun tidak mendapat bantuan, dan adapula yang tidak layak menerima namun masih saja menerima, serta terdapat data yang di input tidak valid sehingga bantuan yang diterima KPM tidak sesuai dengan aturan dana PKH.

Solusi yang diberikan dalam mengatasi hambatan yang tertera diatas pada Dinas Sosial Kota Pariaman yaitu dengan menambahkan anggaran untuk memfalisasi sarana dan prasarana penunjang di kantor desa/kelurahan untuk melakukan *input* DTKS, menambah SDM terlatih untuk ASN agar memberikan pendampingan kepada KPM untuk menunjang kinerja serta menghindari kesalahan saat melakukan *input* data penerima bantuan PKH.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap unsur-unsur pelayanan pada Dinas Sosial Kota Pariaman yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur dimensi *emphaty* dengan nilai **3,13**, karena pendekatan yang dilakukan Dinas Sosial Kota Pariaman kepada masyarakat sudah berjalan dengan Sangat Baik dan unsur yang belum memuaskan adalah *responsiveness* dengan nilai **2,92** Angka ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada Dinas Sosial Kota Pariaman masih kurang tanggap dalam penanganan keluhan dari masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya. Dalam upaya meningkatkan Program Keluarga Harapan kedepannya adapun saran yang dapat penulis berikan pada Dinas Sosial Kota Pariaman yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya Program Keluarga Harapan (PKH) untuk kedepannya lebih berfokus pada memberikan pelatihan yang bisa digunakan untuk membantu memperbaiki perekonomian RSTM supaya terbentuk masyarakat yang mandiri melalui pelatihan yang difasilitasi oleh Dinas Sosial Kota Pariaman dan dapat mengurangi ketergantungan terhadap bantuan-bantuan lainnya.
2. Sebaiknya proses pelaksanaan *input* DTKS dan pemutakhiran data pada Dinas Sosial Kota Pariaman lebih ditingkatkan lagi dengan menambah SDM terlatih agar dapat meminimalisir kesalahan saat melakukan *input* data penerima PKH, dan diharapkan pendamping PKH harus turun langsung untuk melakukan pengecekan secara rutin setiap bulannya.
3. Dinas Sosial Kota Pariaman sekiranya melakukan koordinasi antar lembaga PKH dengan lembaga pemerintah yaitu lembaga pendidikan dan lembaga kesehatan. Hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan berjalan secara efektif.
4. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, unsur pelayanan dengan nilai paling tinggi harus dipertahankan, yang perlu dilakukan perbaikan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan untuk ketiga unsur yang lain sudah memiliki hasil yang baik.