



PENGARUH EFEKTIVITAS BANTUAN SOSIAL, PENINGKATAN KESEJAHTERAAN, DAN KOMPETENSI PENGAWAS TERHADAP KEBERHASILAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) MELALUI KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KABUPATEN PEMALANG

Ika Yuniartin¹, Dewi Indriasih², Teguh Budi Raharjo³

^{1,2,3,...}) Magister Manajemen, Universitas Pancasakti Tegal

^{1,2,3,...}) ika.yuniartin@yahoo.com

ARTICLE HISTORY

Received:

August 12, 2026

Revised

September 1, 2026

Accepted:

September 5, 2026

Online available:

September 30, 2026

Keywords:

Effectiveness Of Social Assistance; Improving Welfare; Supervisors' Competence; Success Of The Family Hope Program (Pkh); Community Satisfaction

*Correspondence:

Name: Ika Yuniartin

E-mail: ika.yuniartin@yahoo.com

Editorial Office

Ambon State Polytechnic

Center for Research and

Community Service

Ir. M. Putuhena Street, Wailela-

Rumahtiga, Ambon

Maluku, Indonesia

Postal Code: 97234

ABSTRACT

Introduction: Researchers highlight that while extreme poverty rates have declined, inflation and a rising poverty line remain significant challenges. Administrative issues such as data errors and nepotism during village deliberations, along with technical obstacles like disbursement delays and limited access in remote areas, contribute to errors of inclusion and exclusion that affect public satisfaction. Consequently, this study positions public satisfaction as a mediating variable to explain the relationships among social assistance effectiveness, welfare improvement, and supervisory competence regarding the success of the Program Keluarga Harapan (PKH).

Methods: A quantitative research approach was employed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique. Data were collected via questionnaires distributed to village officials and subsequently tested for validity and reliability, with indicators meeting the requirements for convergent validity ($AVE > 0.50$) and high reliability (Composite Reliability > 0.70).

Results: Hypothesis testing indicates that social assistance effectiveness and supervisory competence have a positive and significant effect on program success. Welfare improvement, however, showed no direct effect but had a significant indirect effect through community satisfaction. All independent variables positively influenced satisfaction, which in turn strengthened PKH success.

Conclusion: These findings confirm that the success of social assistance programs at the grassroots level is highly dependent on supervisory quality and beneficiary satisfaction, underscoring the need for accurate targeting and effective monitoring amidst economic challenges.

PENDAHULUAN

Kemiskinan adalah isu inti yang dihadapi oleh berbagai negara, termasuk Indonesia. Dalam pengertian, kemiskinan merujuk pada situasi di mana seseorang tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, pendidikan, dan akses terhadap layanan kesehatan (Annisya & Novira, 2023). Badan Pusat Statistik

(BPS) menekankan bahwa kendala ekonomi menghambat masyarakat dalam mencapai standar hidup yang baik, sehingga memberikan dampak signifikan terhadap kesehatan serta pendidikan generasi yang akan datang.

Sebagai langkah strategis, pemerintah memperkenalkan Program Keluarga Harapan (PKH) yang ditujukan untuk keluarga yang berada dalam kondisi miskin dan rentan yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Program ini memusatkan perhatian pada tiga area utama: kesehatan ibu dan anak, kesinambungan pendidikan, serta penguatan ekonomi untuk meningkatkan kemampuan beli dan kemandirian (Najidah & Lestari, 2019). Sejalan dengan visi Asta Cita di bawah kepemimpinan Presiden Prabowo Subianto, keberhasilan PKH menjadi pilar penting dalam menciptakan generasi muda yang sehat, mandiri, dan berdaya saing.

Cita-cita ini kerap kali bertentangan dengan situasi ekonomi yang tidak stabil. Statistik dari BPS Kabupaten Pemalang menunjukkan bahwa meskipun angka kemiskinan ekstrim turun menjadi 1,60% pada tahun 2025, justru garis kemiskinan mengalami peningkatan pada tahun 2024 akibat inflasi, yang menandakan adanya kerentanan terhadap guncangan ekonomi (Salsabila dkk., 2024; Muspida & Triyan, 2023). Tantangan lain muncul dari keterbatasan akses perbankan dan hambatan geografis di wilayah-wilayah terpencil (Anggara & Alfahma, 2025).

Selain aspek ekonomi, isu administratif juga menjadi fokus perhatian. Proses pengecekan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui Musyawarah Desa (Musdes) sering memberikan kesempatan untuk terjadinya praktik nepotisme, di mana individu yang sebenarnya mampu masih tercatat sebagai penerima bantuan. Ketidakakuratan dalam penentuan sasaran ini mengarah pada pembagian yang timpang dan menimbulkan rasa iri di antara masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah telah menetapkan lima kriteria yang menyebabkan penghapusan penerima manfaat: ketidakcocokan data, perubahan dalam status ekonomi, ketidakpatuhan dalam proses verifikasi, perubahan alamat domisili, dan penyalahgunaan dana.

Penelitian ini mengarahkan perhatian pada para penerima yang telah mendapatkan dukungan selama minimal tiga tahun, yang memungkinkan evaluasi objektif terhadap efisiensi program itu. Strategi wawancara terstruktur dipilih demi memastikan keakuratan data, mengingat keterbatasan tingkat literasi di masyarakat (Sastra Wijaya, 2019). Penelitian sebelumnya menghasilkan berbagai temuan yang tidak konsisten. Gaya dan rekan-rekan (2024) menemukan adanya dampak positif terhadap efisiensi bantuan, sedangkan Fadilah dan kawan-kawan (2023) menegaskan bahwa hasilnya tidak signifikan apabila penargetan tidak tepat. Variabel pengawasan juga menunjukkan hasil yang bervariasi; Istiqomah dan rekan-rekan (2025) menyoroti pengaruh positif dari keterampilan sumber daya manusia, namun Kompetensi dan tim (2024) menyatakan bahwa efisiensi sangat bergantung pada keutuhan sistem. Sejalan dengan itu, variabel kesejahteraan dan kepuasan warga memiliki hasil yang juga tidak konsisten (Sugiasari & Suwandana, 2024; Demanto dan rekan, 2025; Ndulue & Ekechukwu, 2018; Mawei dan rekan, 2025).

Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya kekurangan dalam penelitian yang memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Maka dari itu, studi ini memanfaatkan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel perantara untuk menjelaskan bagaimana efektivitas bantuan sosial, peningkatan kesejahteraan, dan kompetensi pengawasan saling berhubungan dalam memengaruhi keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH). Keunikan dari penelitian ini terletak pada penggabungan variabel-variabel tersebut, dengan memperhatikan fenomena inflasi dan meningkatnya garis kemiskinan, serta perubahan kepuasan masyarakat sebagai elemen penting untuk keberhasilan program. Dengan cara ini, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan teoritis bagi pengembangan model evaluasi program sosial yang berbasis pada kepuasan masyarakat, serta memberikan kontribusi praktis untuk kebijakan penanganan kemiskinan yang lebih responsif dan adil di Kabupaten Pemalang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Tata Kelola (*Stewardship Theory*)

Menurut penelitian oleh Davis, Schoorman, & Donaldson (1997), Teori Stewardship beranggapan bahwa para pengawas dan pelaksana kebijakan, misalnya pendamping Program Keluarga Harapan (PKH), bukanlah individu yang mengejar kepentingan pribadi. Mereka adalah orang-orang yang dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan umum. Apabila pengawas memiliki keterampilan yang baik dalam melakukan pengawasan, mereka akan berperan sebagai "pelayan" yang mendorong kolaborasi di antara semua pihak tanpa menimbulkan konflik kepentingan, sehingga masyarakat merasa terpenuhi karena kepentingan mereka benar-benar diperhatikan.

2. Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH)

Beraneka ragam strategi telah diterapkan, meliputi tindakan langsung seperti Bantuan Langsung Tunai dan Raskin, serta inisiatif pengembangan (Rachma et al., 2022). Saat ini, fokus dari kebijakan Program Keluarga Harapan telah bergeser dari hanya memberikan bantuan, menjadi lebih pada usaha untuk menargetkan graduasi bagi Keluarga Penerima Manfaat agar mereka bisa lebih mandiri serta memiliki kemampuan ekonomi yang lebih baik (Kementerian Sosial RI, 2020).

3. Efektivitas Bantuan Sosial

Menurut Mardiasmo (2016), efektivitas adalah ukuran dari suatu strategi yang dibuat dalam organisasi, yang diukur berdasarkan sejauh mana tujuan yang ditetapkan bisa tercapai sesuai harapan. Ketika suatu strategi mampu dijalankan dengan keberhasilan mencapai tujuan yang diinginkan, maka dikategorikan sebagai efektif. Sebaliknya, jika rencana yang disusun tidak berhasil mencapai tujuan, maka bisa dianggap tidak efektif, yang berarti rencana tersebut belum memenuhi standar efektivitas yang diharapkan (Salsabila et al., 2024). Program Keluarga Harapan (PKH) adalah wujud bantuan sosial yang bersifat kondisional, ditujukan bagi Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). Tujuan utama dari program ini adalah untuk meningkatkan akses kelompok yang kurang mampu terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, guna mendukung perbaikan kualitas hidup mereka (Magetan et al., 2025).

4. Peningkatan Kesejahteraan

Kesejahteraan sosial menurut pandangan Mardiasmo (2016) mengungkapkan bahwa efektivitas suatu program seharusnya tidak hanya dinilai dari segi hasil keuangan jangka pendek, tetapi juga dari keberhasilan dalam mencapai tujuan sosial yang lebih luas. Apabila peningkatan kesejahteraan tidak memberikan dampak yang signifikan, ini menunjukkan bahwa keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH) lebih dipengaruhi oleh kuantitas manajemen dan pelaksanaan program yang profesional. Dalam kerangka Teori Stewardship, baik pengawas maupun pelaksana belum sepenuhnya berhasil mentransformasikan bantuan menjadi kesejahteraan yang berkesinambungan, sehingga ada kebutuhan untuk memperkuat peran bimbingan dan pengawasan.

5. Kompetensi Pengawasan

Kompetensi merupakan suatu kemampuan atau keterampilan yang dimiliki oleh individu untuk menyelesaikan tugas dalam area keahlian tertentu (Raharjo et al., 2023). Sementara itu, kompetensi dalam hal pengawasan mencakup perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan oleh pengawas atau lembaga pengawas guna memastikan bahwa program dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan tujuan yang telah ditetapkan dalam sistem manajemen yang jelas. Kapasitas ini berfungsi sebagai dasar bagi pendamping PKH untuk menjalankan peran aktif yang dapat membimbing masyarakat dalam menyesuaikan diri dengan perubahan sosial. Pendamping PKH menyampaikan informasi dengan cara melakukan sosialisasi dan penyuluhan agar masyarakat bisa belajar dan menyesuaikan pola pikir serta tindakan dengan konteks sosial yang ada (Herdiana, 2018).

6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan publik merupakan efek dari evaluasi terhadap layanan atau program yang disediakan oleh pemerintah, di mana masyarakat menilai harapan mereka dibandingkan dengan realitas yang mereka alami. Kecepatan dalam memberikan layanan adalah faktor yang krusial karena masyarakat mengharapkan layanan yang efisien dan tepat. Temuan Tambunan (2018) mengindikasikan bahwa publik lebih cenderung merasa puas jika layanan disajikan dengan cepat tanpa adanya rintangan birokrasi yang rumit. Namun, hanya mengandalkan kecepatan layanan saja tidaklah memadai, karena akses juga memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

PENELITIAN TERDAHULU

Berdasarkan ringkasan dari penelitian yang sudah ada, terlihat bahwa seberapa baik program bantuan sosial dan Program Keluarga Harapan (PKH) berjalan sangat mempengaruhi berbagai hal terkait kesejahteraan masyarakat. Kristanti dan teman-teman (2023), Hidayat (2024), Guanti dan teman-teman (2025), serta Sari dan teman-teman (2023) mengatakan bahwa seberapa efektif cara penyaluran dan pelaksanaan bantuan sosial bisa sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Nabillah dan

teman-teman (2025) serta Aldiansyah dan teman-teman (2024) semakin mendukung hasil ini, yang menunjukkan bahwa Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan PKH membantu dalam kesuksesan program serta usaha mengatasi kemiskinan. Selain itu, Mandagi dan teman-teman (2025), Mahayani (2024), dan Afrilia serta teman-teman (2025) menekankan bahwa efektivitas PKH mempengaruhi langsung penurunan jumlah orang miskin dan kemiskinan yang parah. Hasil ini menunjukkan bahwa seberapa efektif program sosial sangat penting untuk keberhasilan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Beberapa studi memberikan pandangan yang berbeda dengan menyoroti faktor lain yang juga berpengaruh. Hasibuan dan teman-teman (2025) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat penting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, sementara Maulana dan teman-teman (2022) lebih fokus pada pengelolaan sumber daya manusia yang terkait dengan pariwisata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Friska Olabu dan teman-teman (2024), Putri dan Putra (2024), serta Fadhlil dan Nazila (2023) menyatakan bahwa program bantuan sosial seperti BPNT dan PKH berpengaruh besar dalam mengatasi kemiskinan, meskipun kadang ada efek buruk yang muncul. Almishri (2026) menambah sisi lain dalam pengelolaan dengan menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah desa berpengaruh terhadap akuntabilitas dalam pengelolaan dana desa. Jadi, keseluruhan dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas bantuan sosial, kualitas layanan, dan pengelolaan pemerintah saling terkait dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menurunkan tingkat kemiskinan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). PLS dipilih karena bisa menganalisis hubungan antara variabel secara prediktif dan sangat cocok untuk kelompok yang tidak terlalu besar. Metode pengambilan sampel yang digunakan dinamakan *Proportionate Quota Sampling* dan melibatkan teknik yang disebut *Purposive Sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah 200 orang responden. Penentuan jumlah sampel ini berdasar pada teori yang dikemukakan oleh Hair dan rekan-rekannya, yang menyarankan agar jumlah sampel sepuluh kali lipat dari jumlah indikator. Karena penelitian ini memiliki 20 indikator, kami menghitung jumlah sampel dengan cara mengalikan 20 indikator dengan 10, sehingga hasilnya adalah 200. Alat ukur dalam penelitian ini telah diuji untuk validitasnya menggunakan korelasi product moment, dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%. Sementara itu, untuk reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan batas minimum lebih dari 0,70.

Analisis terbagi menjadi dua model, yaitu model luar dan model dalam. Model luar berfungsi untuk mengecek seberapa baik indikator menggambarkan konstruk laten, termasuk validitas konvergen, nilai *Average Variance Extracted* (AVE), dan juga reliabilitas komposit. Sementara itu, model dalam digunakan untuk menghitung R-square yang menunjukkan seberapa besar variabel dapat dijelaskan, *Q-square* yang mengukur relevansi prediktif, serta koefisien jalur yang membantu melihat arah dan kekuatan hubungan antara variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.15
Hasil Uji Hipotesis

No.	Keterangan	Original sample (OS)	tstatistics (O/STDEV)	p-value	Hasil Keputusan
1	Efektifitas Bantuan Sosial terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan	0.336	4.530	0.000	Berpengaruh Positif
2	Peningkatan Kesejahteraan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan	0.131	1.807	0.071	Tidak Berpengaruh
3	Kompetensi Pengawasan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan	0.280	4.158	0.000	Berpengaruh Positif
4	Efektifitas Bantuan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat	0.254	3.658	0.000	Berpengaruh Positif
5	Peningkatan Kesejahteraan terhadap	0.362	5.425	0.000	Berpengaruh

No.	Keterangan	Original sample (OS)	t _{statistics} (O/STDEV)	p-value	Hasil Keputusan
	Kepuasan Masyarakat				Positif
6	Kompetensi Pengawasan terhadap Kepuasan Masyarakat	0.353	5.283	0.000	Berpengaruh Positif
7	Kepuasan Masyarakat terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan	0.230	3.412	0.001	Berpengaruh Positif
8	Efektifitas Bantuan Sosial terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan melalui Kepuasan Masyarakat sebagai pemediasi	0.058	2.491	0.013	Memediasi
9	Peningkatan Kesejahteraan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan melalui Kepuasan Masyarakat sebagai pemediasi	0.083	2.854	0.004	Memediasi
10	Kompetensi Pengawasan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan melalui Kepuasan Masyarakat	0.081	2.766	0.006	Memediasi

Sumber: Data primer diolah, 2026

PEMBAHASAN

1. Dampak Efektivitas Bantuan Sosial terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH).

Uji hipotesis menunjukkan nilai sampel asli positif sebesar 0.336 dengan t-statistik 4.530 yang lebih besar dari 1,96 dan p-value 0.000 yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa Efektivitas Bantuan Sosial mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH) sehingga H1 diterima.

Temuan ini selaras dengan Teori *Stewardship* yang menjelaskan bahwa pelaksana program berperan sebagai manajer yang memprioritaskan kebutuhan masyarakat. Efektivitas dalam penyaluran bantuan yang sesuai, terbuka, dan konsisten meningkatkan legitimasi PKH. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu menjaga konsistensi dalam jadwal penyaluran dan keakuratan dalam distribusi bantuan agar legitimasi PKH tetap kuat. Hal ini mendukung penelitian As Zahra dan Baskoro (2024) yang menegaskan bahwa kesuksesan PKH berasal dari sistem bantuan yang efisien serta pengelolaan sumber daya manusia yang profesional. Dengan demikian, efektivitas bantuan sosial berfungsi sebagai alat pengelolaan yang transparan sesuai dengan prinsip *Stewardship*.

2. Peningkatan Kesejahteraan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH).

Pengujian hipotesis menunjukkan nilai sampel asli positif sebesar 0.131, dengan t-statistik 1.807 yang lebih besar dari 1,96, dan p-value 0.071 yang kurang dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa Peningkatan Kesejahteraan tidak berpengaruh terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH), sehingga H2 ditolak.

Maka hal ini membuktikan bahwa keberhasilan PKH lebih ditentukan oleh manajemen serta pengawasan yang baik daripada peningkatan kesejahteraan jangka pendek. Dalam konteks Tata Kelola, para pelaksana belum sepenuhnya berhasil mentransformasi bantuan menjadi kesejahteraan yang berkelanjutan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah perlu mengkombinasikan bantuan sosial dengan akses terhadap pendidikan, layanan kesehatan, dan peluang kerja untuk menjamin kesejahteraan yang lebih tahan lama bagi masyarakat. Sejalan dengan pandangan Mardiasmo (2016), kesejahteraan harus dipandang dari sudut pencapaian jangka panjang, bukan hanya dari hasil finansial langsung. Strategi PKH perlu mengaitkan bantuan dengan akses ke pendidikan, kesehatan, dan lapangan kerja agar selaras dengan prinsip tata kelola yang berorientasi pada kepentingan publik dalam jangka panjang.

3. Pengaruh Kompetensi Pengawasan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH).

Pengujian hipotesis diperoleh nilai *original sample* positif sebesar 0.280 dengan *t-statistics* 4.158 > 1,96 dan *p-value* 0.000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi Pengawasan memengaruhi positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH), sehingga **H3 diterima**.

Peran *Stewardship* atau pengawas berfungsi sebagai pelayan masyarakat yang menjaga pertanggungjawaban, mengidentifikasi penyimpangan, dan menerapkan disiplin. Konsekuensi dari penelitian ini adalah pemerintah harus memperkuat sistem pelatihan dan bimbingan untuk pengawas PKH agar standar akuntabilitas dan disiplin dapat terjaga. Penelitian Ikhsan (2016) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang baik meningkatkan profesionalisme pengawas. Oleh karena itu, kemampuan pengawasan memperkuat pengelolaan PKH sesuai dengan prinsip *Stewardship* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, dan fokus pada kepentingan publik.

4. Pengaruh Efektifitas Bantuan Sosial terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengujian hipotesis diperoleh nilai *original sample* positif sebesar 0.254 dengan *t-statistics* 3.658 > 1,96 dan *p-value* 0.000 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Efektifitas Bantuan Sosial memengaruhi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga **H4 diterima**.

Penyaluran bantuan yang tepat waktu serta jelas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam konteks *Stewardship*, kepuasan masyarakat muncul ketika pelaksana program berperilaku adil dan tanggap terhadap kebutuhan warga. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pendamping PKH sebaiknya memperbaiki komunikasi dengan masyarakat agar respons terhadap kebutuhan warga menjadi lebih cepat dan tepat. Hal ini mendukung Setyawan & Wijaya (2023) yang menyatakan bahwa penyaluran yang baik memperkuat keabsahan program. Oleh karena itu, efektivitas bantuan sosial tidak hanya meningkatkan keberhasilan PKH, tetapi juga memperbesar kepercayaan publik sesuai dengan prinsip *Stewardship*.

5. Pengaruh Peningkatan Kesejahteraan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengujian hipotesis diperoleh nilai *original sample* positif sebesar 0.362 dengan *t-statistics* 5.425 > 1,96 dan *p-value* 0.000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Peningkatan Kesejahteraan memengaruhi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga **H5 diterima**.

Peningkatan kesejahteraan yang nyata, seperti akses terhadap layanan dasar, meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam pandangan *Stewardship*, kepuasan publik menjadi tanda bahwa pelaksana program telah beraksi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari penelitian ini, pendamping PKH sebaiknya menjamin adanya transparansi di setiap fase pelaksanaan program agar kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan. Transparansi dan akuntabilitas berfungsi sebagai penguat, seperti yang ditekankan dalam penelitian Almishri (2026). Dengan cara ini, kesejahteraan yang berkelanjutan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PKH.

6. Pengaruh Kompetensi Pengawasan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengujian hipotesis diperoleh nilai *original sample* positif sebesar 0.353 dengan *t-statistics* 5.283 > 1,96 dan *p-value* 0.000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi Pengawasan memengaruhi dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sehingga **H6 diterima**.

Keterbukaan hasil pengawasan meningkatkan keyakinan masyarakat. Dalam konteks *Stewardship*, pengawas tidak hanya berperan sebagai pengontrol, tetapi juga sebagai pihak yang memfasilitasi untuk menjaga keutuhan program. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pendamping PKH perlu diberikan pelatihan mengenai etika dan profesionalisme agar fungsi pengawasan dapat dilaksanakan sesuai dengan prinsip akuntabilitas. Ini mendukung pernyataan Tita Nurvita (2020) yang menyatakan bahwa profesionalisme dan etika dalam pengawasan meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan dalam pengawasan menjadi alat *Stewardship* yang menciptakan legitimasi di mata publik.

7. Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH).

Pengujian hipotesis diperoleh nilai *original sample* positif sebesar 0.230 dengan *t-statistics* 3.412 > 1,96 dan *p-value* 0.001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat memengaruhi positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH), sehingga **H7 diterima**.

Kepuasan masyarakat terbukti memperkuat suksesnya PKH melalui pengakuan. Dalam perspektif *Stewardship*, kepuasan mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pelaksana program. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah harus menyediakan sistem pengaduan yang mudah diakses dan jelas agar

masyarakat merasa terlibat dalam pengawasan PKH. Ini mendukung pendapat Kirana dan rekan-rekan (2022) bahwa kepercayaan masyarakat dapat meningkatkan semangat individu untuk memenuhi ekspektasi organisasi. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat berfungsi sebagai penghubung antara tata kelola yang baik dan keberhasilan program.

8. Pengaruh Efektifitas Bantuan Sosial terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH) melalui Kepuasan Masyarakat sebagai pemediasi.

Pengujian hipotesis diperoleh nilai *original sample* positif sebesar 0.058 dengan *t-statistics* $2.491 > 1,96$ dan *p-value* $0.013 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Efektifitas Bantuan Sosial memengaruhi positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH) sehingga **H8 diterima**.

Dalam konteks Teori *Stewardship*, kepuasan warga menjadi tolok ukur bahwa pelaksana program bertindak sesuai dengan kepentingan publik. Aspek mediasi ini menjelaskan fenomena yang terjadi di Kabupaten Pemalang, di mana meskipun tingkat kemiskinan meningkat karena inflasi, angka kemiskinan justru menurun karena masyarakat merasa puas dan percaya pada integritas program. Oleh karena itu, kepuasan warga memainkan peran penting sebagai penghubung antara tata kelola program dan keberhasilan PKH. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumbawati et al. (2020), yang menekankan bahwa kesuksesan PKH tidak hanya bergantung pada besarnya bantuan finansial, tetapi juga pada efektivitas pelaksanaan dan kualitas pemantauan program.

9. Pengaruh Peningkatan Kesejahteraan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH) melalui Kepuasan Masyarakat sebagai pemediasi.

Pengujian hipotesis diperoleh nilai *original sample* positif sebesar 0.083 dengan *t-statistics* $2.854 > 1,96$ dan *p-value* $0.004 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Peningkatan Kesejahteraan memengaruhi positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH), sehingga **H9 diterima**.

Dalam konteks Teori *Stewardship*, ini menekankan bahwa pelaksana program tidak hanya cukup memberikan bantuan uang, tetapi juga perlu berfungsi sebagai pengelola yang memastikan keberlanjutan kesejahteraan melalui akses pendidikan, kesehatan, dan layanan dasar. Kebahagiaan masyarakat menjadi tanda bahwa pelaksana telah bertindak sesuai dengan kepentingan umum. Hasil ini sejalan dengan pernyataan Herawati & Ranteallo (2020) yang menunjukkan bahwa kemampuan pegawai negeri memiliki hubungan langsung dengan mutu kinerja dan keberhasilan program sosial.

10. Pengaruh Kompetensi Pengawasan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH) melalui Kepuasan Masyarakat sebagai pemediasi.

Pengujian hipotesis diperoleh nilai *original sample* positif sebesar 0.081 dengan *t-statistics* $2.766 > 1,96$ dan *p-value* $0.006 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi Pengawasan memengaruhi positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH) melalui Kepuasan Masyarakat sebagai pemediasi. sehingga **H10 diterima**.

Dalam pandangan Teori *Stewardship*, pengawas berfungsi sebagai pelayan masyarakat yang tidak hanya menjamin akuntabilitas teknis, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui keterbukaan dan responsif. Kepuasan masyarakat menjadi indikasi bahwa pengawas telah melaksanakan tugas mereka dengan baik, yaitu menjaga integritas program dan sekaligus bertindak sebagai fasilitator yang peka terhadap kebutuhan warga. Hasil ini sejalan dengan pendapat Tambora & Hendarta (2024) yang menyoroti pentingnya kontribusi sosial dan reaksi emosional pengawas dalam mendukung keberhasilan program.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Bantuan Sosial, Peningkatan Kesejahteraan, dan Kompetensi Pengawasan terhadap Keberhasilan Program PKH dengan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel intervening, maka dapat disimpulkan:

1. Efektivitas Bantuan Sosial
 - a. Ketepatan sasaran, jumlah, dan waktu penyaluran menjadi faktor penting dalam penerimaan masyarakat.
 - b. Efektivitas distribusi menunjukkan keterkaitan langsung dengan keberhasilan PKH, karena masyarakat merasa kebutuhan mereka benar-benar diperhatikan.

- c. Konsistensi pelaksanaan memperkuat legitimasi program di mata publik.
2. Peningkatan Kesejahteraan
 - a. Peningkatan kualitas hidup lebih tercermin pada kepuasan masyarakat dibandingkan keberhasilan program secara langsung.
 - b. Kesejahteraan jangka panjang membutuhkan dukungan akses pendidikan, kesehatan, dan pemberdayaan ekonomi.
 - c. Bantuan sosial perlu diintegrasikan dengan kebijakan berkelanjutan agar manfaat tidak berhenti pada konsumsi sesaat.
3. Kompetensi Pengawasan
 - a. Profesionalisme dan integritas pengawas berkaitan dengan ketepatan distribusi bantuan.
 - b. Pengawasan yang baik menjaga transparansi dan akuntabilitas program.
 - c. Kompetensi pengawasan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap PKH.
4. Kepuasan Masyarakat (Variabel Mediasi)
 - a. Kepuasan menjelaskan hubungan antara efektivitas bantuan, kesejahteraan, dan kompetensi pengawasan dengan keberhasilan program.
 - b. Tingkat kepuasan yang tinggi memperkuat penerimaan masyarakat terhadap PKH.
 - c. Kepuasan masyarakat menjadi fondasi keberlanjutan program di tengah tantangan inflasi dan kenaikan garis kemiskinan.

Saran

Sebagai langkah perbaikan bagi manajemen PKH dan peneliti di masa mendatang, peneliti menyarankan hal-hal berikut:

1. Perbaikan Data dan Validasi DTKS.
Pemerintah daerah perlu melakukan pemutakhiran data secara berkala dengan melibatkan masyarakat, agar kesalahan inklusi dan eksklusi dapat diminimalisasi.
2. Transparansi Musyawarah Desa (Musdes).
Proses verifikasi penerima PKH harus dilakukan secara terbuka dan akuntabel, sehingga mengurangi peluang nepotisme dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
3. Penguatan Kompetensi Pendamping dan Pengawas.
Tenaga pendamping sosial perlu diberikan pelatihan berkelanjutan untuk mendeteksi penyimpangan di lapangan serta memastikan distribusi bantuan tepat sasaran.
4. Digitalisasi Sistem Penyaluran.
Pemanfaatan teknologi berbasis NIK atau biometrik dapat meningkatkan akurasi distribusi bantuan, mempercepat pencairan, dan mengurangi data ganda.
5. Mekanisme Pengaduan Publik.
Pemerintah perlu menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses agar masyarakat dapat melaporkan ketidakadilan distribusi bantuan, sehingga kepuasan publik tetap terjaga.
6. Penelitian Lanjutan.
Peneliti berikutnya disarankan untuk memasukkan variabel penyimpangan dan kendala teknis sebagai faktor tambahan dalam model PLS-SEM, sehingga dapat memberikan gambaran lebih komprehensif tentang efektivitas PKH.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnin Chiesa Syahwanes, Eli Apud Saepudin, Listia Ulya Madina, Shabna Azzahra, & Ima Muslimah. (2025). Evaluasi Dampak PKH Terhadap Pengurangan Kemiskinan dan Peningkatan Akses Layanan Sosial bagi Keluarga Miskin. Analisis Mencakup Efektivitas Pemberian Bantuan Sosial Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(2), 176-183. <https://doi.org/10.63822/j6s5v471>
- Aldiansyah, C., Hailuddin, H., & Astuti, E. (2024). Efektivitas program keluarga harapan (PKH) dalam upaya penanggulangan kemiskinan di Desa Berare Kecamatan Moyo Hilir Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Oportunitas: Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 25–34.
- Almazrouei, M. A., Zacca, R., Evans, J. M., & Dayan, R. (2018). Efektivitas dan respons emosional individu terhadap kualitas layanan publik. *Journal of Management Development*, 37(10).
- Almishri, A. (2026). The Effect of Internal Control Systems, Village Government Competence, Financial Report Transparency, and Financial Report Accessibility on The Accountability of Village Funds in the Pangkah Subdistrict. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 7(4), 1361–1376. <https://doi.org/10.59141/jiss.v7i4.2289>
- Almishri, A., & Pangestu, D. (2024). *Pengaruh environment social governance (ESG) disclosure, earning quality dan leverage terhadap kinerja keuangan dengan usia perusahaan sebagai variabel moderasi (Studi kasus pada perusahaan yang terdaftar di BEI tahun 2021-2023)*
- Amelia, A. R., Sri Adinda, A., Hikmah, N. B., Studi Kesehatan Masyarakat, P., & Kesehatan Masyarakat, F. (2022). Evaluasi keberhasilan program keluarga harapan. *An Idea Health Journal*, 2(2), 1–5. <https://doi.org/10.53690/ihj.v2i02.94>
- Analisis Efektivitas Penyaluran Dana Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Pengentasan Kemiskinan di Kelurahan Perkamil Kecamatan Paal 2. (2025). *AT-TAKLIM: Jurnal Pendidikan Multidisiplin*, 2(1), 325-339. <https://doi.org/10.71282/at-taklim.v2i1.59>
- Anggara, & Alfahma. (2025). Non-cash food assistance and household food security: Evidence from remote Indonesia. *Economic Journal of Emerging Markets*, 17(2), 142–158. <https://doi.org/10.20885/ejem.vol17.iss2.art3>
- Annisya, N. M. O., & Novira, A. (2023). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Kampung Seraya Kecamatan Batu Ampar Kota Batam. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1), 29. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.810>
- Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Arnika, M., Adys, A. K., & Tahir, N. (2022). Analisis kompetensi pendamping program keluarga harapan dalam meningkatkan kinerja Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(3), 5.
- As Zahra, F., & Baskoro, T. (2024). Analisis faktor-faktor di luar kepemimpinan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada instansi layanan sosial. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2).
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., & Donaldson, L. (1997). Toward a stewardship theory of management. *Academy of Management Review*, 22(1), 20–47.
- Demanto, D., et al. (2025). Analisis budaya organisasi dan dampaknya terhadap kinerja program pemerintah: Sebuah studi kontradiktif. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(1).
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Fadilah, F., et al. (2023). Pengaruh negatif kepemimpinan transformasional dalam lingkungan birokrasi yang kaku: Studi kasus implementasi program sosial. *Journal of Public Administration Review*.
- Fajriati, N. I., Isnaeni, N., & Ridhwan, R. (2020). Analisis pengaruh program keluarga harapan dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat miskin (Studi kasus di Kecamatan Tungkal Ilir). *Najaha Iqtishod: Journal of Islamic Economic and Finance*, 1(1), 43–50.

- Friska Olabu, Sri Endang Saleh, & Sri Indriyani Dai. (2024). Analisis Pengaruh Program Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) dan Program Keluarga Harapan (PKH) Terhadap Kemiskinan. *Economic Reviews Journal*, 3(4), 1402 –. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i4.470>
- Gaya, G., et al. (2024). Kepemimpinan transformasional dan efektivitas bantuan sosial terhadap kinerja organisasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*.
- Ghozali, I. (2018). *Struktural equation modelling: Metode alternatif dengan partial least square (PLS)*. Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2023). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit UNDIP.
- Guanti, W., Hadisah, & Firmania, R. (2025). Efektivitas program keluarga harapan sebagai implementasi kewajiban konstitusional negara dalam menjamin kesejahteraan rakyat. *Cendekia Inovatif dan Berbudaya*, 2(4), 258–268. <https://doi.org/10.59996/cendib.v2i4.678>
- Hasibuan, F. H., Fitri Siagian, K., & Wahyudi Zein, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan implikasinya terhadap pembangunan ekonomi. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 481–486.
- Herawati, H., & Ranteallo, I. C. (2020). Pengaruh kompetensi sumber daya aparatur terhadap kinerja organisasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 10(2).
- Herdiana, D. (2018). Sosialisasi kebijakan publik: Pengertian dan konsep dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), 13–26.
- Hidayat, M. T. (2024). Efektivitas pelaksanaan bantuan program sembako dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat kurang mampu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 122–130.
- Iriansyah, I., dkk. (2022). Kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja pada instansi layanan publik. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2).
- Istiqomah, I., et al. (2025). Kompetensi SDM dan pengaruhnya terhadap keberhasilan implementasi Program Keluarga Harapan di era digital. *Jurnal Sumber Daya Manusia*.
- Jafar, J., & Aisyah, S. (2022). Pentingnya pencapaian kinerja dalam mewujudkan visi dan misi pelayanan publik. *Jurnal Riset Manajemen Kesehatan*.
- Juliawati, D. D., et al. (2024). Analisis budaya kerja dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan serta kepuasan publik. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 9(2).
- K. Fadhli and L. Nazila, “PENGARUH BANTUAN SOSIAL BPNT DAN PKH TERHADAP EFEKTIVITAS PENANGGULANGAN KEMISKINAN”, *JURNAL EDUCATION AND DEVELOPMENT*, vol. 11, no. 2, pp. 196-202, Apr. 2023.
- Kementerian Sosial. (2020). *Petunjuk teknis penyaluran bantuan sosial non tunai program keluarga harapan tahun 2020*.
- Kompetensi, K., & Suyatmi, S. (2023). Efektivitas kompetensi administrasi dan pelayanan lapangan terhadap kualitas hidup masyarakat. *Jurnal Administrasi Kesehatan dan Sosial*, 6(3), 301–315.
- Sumbawati, N. K., Asmini, A., Juliawati, H., & Pamungkas, B. D. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Ropang. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 8(3), 194–203. <https://doi.org/10.58406/jeb.v8i3.570>
- Kompetensi, K., et al. (2024). Ketidaksignifikanan kompetensi teknis dalam keberhasilan program bantuan nasional: Tantangan integritas sistem. *Jurnal Evaluasi Kebijakan Publik*.
- Kristanti, O., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(1), 73–84.
- Mahayani, N. M. H. (2024). GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 10(3), 67–68.
- Mardiana, Susilawati, & Iriany. (2023). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan publik di instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 12(1).
- Mardiasmo. (2016). *Efisiensi dan efektivitas*. Andy.

- Maulana, F. A., Handayani, V. P., Amaniyah, F., Septiyanti, F. N. N., & Pratiwi, R. (2022). Analisis Pengelolaan SDM Desa Tujuan Objek Wisata Melalui Community Based Tourism (CBT) Terhadap Kesejahteraan Masyarakat. *Senama*, 1(1), 30–42.
- Mawei, M., et al. (2025). Kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening: Apakah berpengaruh pada keberhasilan objektif program? *Jurnal Riset Manajemen*.
- Muspida, & Triyan. (2023). Kepuasan masyarakat penerima bantuan PKH terhadap kinerja pendamping di Pawoh Kecamatan Susoh, Aceh Barat Daya. *SOCIETY: Jurnal Ilmu Sosial dan Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 12–20.
- Nabillah, J. L., Saputra, R., Ali, H., & Mahaputra, M. R. (2025). Pengaruh program bantuan langsung tunai (BLT) dan program keluarga harapan (PKH) terhadap kesejahteraan sosial masyarakat. *Jurnal Greenation Sosial dan Politik*, 1(4), 140–152. <https://doi.org/10.38035/jgsp.v1i4.135>
- Najidah, N., & Lestari, H. (2019). Efektivitas program keluarga harapan (PKH) di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 69–87.
- Ndulue, T. I., & Ekechukwu, H. C. (2018). Impact of job satisfaction on employee performance: A study of selected social programs. *International Journal of Social Sciences and Management Research*.
- Nining Suriani, & Disna Anum Siregar. (2025). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Amabaan Kecamatan Simeulue Barat. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 3(5), 6268–6276. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i5.2403>
- Nurwan, T. W., & Hasan, H. (2020). Keberhasilan PKH ditinjau dalam kaitannya dengan keterampilan pendamping dan partisipasi KPM: Studi di Sijunjung Sumatera Barat. *Sosio Konsepsia*, 10(1), 1–13. <https://doi.org/10.33007/ska.v10i1.2035>
- Purnomo, A. (2021). Efektivitas penyaluran bantuan sosial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(2).
- Puspitasari, R., & Resmalasari, S. (2021). Kajian Konflik Sosial Terhadap Kebijakan Social Safety Net Pada Era New Normal Di Kabupaten Cirebon. *Publikasi Berkala Pendidikan Ilmu Sosial*, 1(2). <https://doi.org/10.20527/pakis.v1i2.4009>
- Putri, A. R., dkk. (2023). Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 11(2), 188–202.
- Putri, A., & Putra, E.V. (2024). Pemanfaatan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Balai Gadang Kecamatan Koto Tangah. *Jurnal Perspektif*.
- Rachma, M. (2024). Pelaksanaan program keluarga harapan (PKH) dalam peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat di Kelurahan Pelambuan Kota Banjarmasin. *Multikultural: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.20527/multikultural.v2i1.234>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Salsabila, A., et al. (2024). Analisis efektivitas bantuan sosial (bansos) dalam mengatasi kemiskinan di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 412–425. <https://doi.org/10.47134/jmsd.v1i4.317>
- Sari, N. P. D. A. P., Purnamaningsih, P. E., & Wijaya, K. A. S. (2023). Efektivitas program keluarga harapan (PKH) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa Pemecutan Kaja Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(3), 136–149. <https://doi.org/10.61292/eljbn.v1i3.63>
- Simanjuntak, P. J. (2005). *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiasari, S., & Suwandana, I. G. M. (2024). Peran Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik melalui Program Kesejahteraan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunarta, S. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Kompetensi, kepuasan kerja, dan kinerja*. Deepublish.

- Tambora, T., & Hendarta, H. (2024). Respons emosional dan budaya organisasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 12(1).
- Tambunan, T. T. H. (2018). Pembangunan Ekonomi dan Pelayanan Publik di Indonesia. LP3ES.
- Tita Nurvita. (2020). Fraud Ditinjau Dari Falsafah Sains Dan Etika Bisnis Kasus Mega Korupsi Pt Asuransi Jiwasraya. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(1), 30–41. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran dan pelayanan publik*. Andi Offset.
- Wardani, W. A., Ismail, M., Kurniawansyah, E., & Sawaludin, S. (2023). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Tenga Kecamatan Woha Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 8(4), 2189–2196. <https://doi.org/10.29303/jipp.v8i4.1706>
- Wibowo, A., dkk. (2025). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada efektivitas pelayanan program sosial. *Jurnal Manajemen Publik*, 14(1).
- Wijaya, S. (2019). Gerakan literasi dalam Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) masyarakat pra sejahtera. *Jurnal Sastra Wijaya*, 4(2), 131–145.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.