

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL PADA PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 13 TAHUN 2011 DI KELURAHAN PANDEGLANG

Heni Nuraeni¹, Try Adhi Bangsawan², Rizki Amilia³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa
Email : 21heninuraeni@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin, tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan pelaksanaan bantuan masyarakat dalam kajian Bantuan Sosial melalui Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Pandeglang. Penelitian ini menggunakan *metode* kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan menggunakan observasi semi-terstruktur, wawancara, dan analisis dokumen. Informasi mencakup pendamping PKH, perangkat kelurahan, dan penerima manfaat. Studi ini menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan PKH telah mengikuti prosedur dan peraturan perundang-undangan, masih terdapat beberapa permasalahan teknis, administratif, dan sosial. Pertama dan terpenting, hal ini mencakup kurangnya pemahaman masyarakat umum mengenai proses bantuan, data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang belum memadai, dan komunikasi yang belum optimal antarpihak terkait. Koordinasi antarinstansi, kegiatan preventif, dan kerja sama pemerintah merupakan elemen pendukung. Berdasarkan temuan penelitian, meskipun PKH telah dilaksanakan di Kelurahan Pandeglang, efektivitasnya belum sepenuhnya terwujud. Perbaikan yang dilakukan antara lain peningkatan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban menerima bantuan, penyajian DTKS yang jelas dan ringkas, serta kapasitas sosial pendamping. Studi ini menawarkan kontribusi teoretis terkait implementasi kebijakan publik dan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan sosial semaksimal mungkin.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Program Keluarga Harapan, Implementasi Kebijakan

ABSTRACT

Based on Law Number 13 of 2011 concerning the Handling of the Poor, the purpose of this study is to describe the implementation of community assistance in the study of Social Assistance through the Family Hope Program (PKH) in Pandeglang Village. This study uses a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected using semi-structured observation, non-participatory analysis, and document analysis. Information includes PKH facilitators, village officials, and beneficiaries. This study shows that although PKH implementation has followed procedures and laws and regulations, several technical, administrative, and social problems remain. First and foremost, these include a lack of public understanding of the assistance process and human resources, inadequate Integrated Social Welfare Data (DTKS), and suboptimal communication between relevant parties. Inter- agency coordination, preventive activities, and government cooperation are supporting elements. Based on the research findings, although PKH has been implemented in Pandeglang Village, its effectiveness has not been fully realized. Improvements made include increasing public awareness of the rights and obligations of recipients of assistance, clear and concise presentation of the DTKS (Disability Report), and improving the social capacity of facilitators. This study offers theoretical contributions related to public policy implementation and practical recommendations to maximize the quality of social services.

Keywords: Public Services, Family Hope Program, Policy Implementation

PENDAHULUAN

Negara memiliki tanggung jawab konstitusional dalam menjamin kesejahteraan sosial seluruh rakyat Indonesia sebagaimana tertuang dalam Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara. Pelayanan publik adalah alat yang paling penting dalam mencapai tujuan konstitusional ini, dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara mempunyai akses terhadap sumber daya sehari-hari yang cukup untuk kehidupan yang damai. Menurut kajian ini, pelayanan publik tidak hanya diberikan sebagai pelayanan administratif, namun juga sebagai dukungan terhadap hak-hak dasar masyarakat, seperti pendidikan, pelayanan kesehatan, dan perlindungan sosial. Perkembangan kebijakan sosial terus berupaya memperluas cakupan perlindungan sosial dan skema bantuan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan (Dwiyanto, A. 2006).

Kesejahteraan sosial bukan hanya masalah ekonomi; namun juga memiliki hubungan langsung dengan akses terhadap dasar dan dukungan sosial bagi kelompok rentan, seperti miskin, lansia, penyandang disabilitas, dan anak-anak. Akses terhadap pendidikan dan Layanan kesehatan merupakan indikator krusial untuk menentukan keberhasilan berbagai program kesehatan nasional. Ketidakadilan dalam memperlakukan kelompok ini tidak hanya melemahkan ikatan sosial, tetapi juga menciptakan ketimpangan yang dapat melemahkan stabilitas sosial. Oleh karena itu, diperlukan strategi intervensi yang spesifik dan sistematis untuk mengurangi kemiskinan melalui skema bantuan yang bertanggung jawab secara sosial dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat rentan.

Salah satu program kesejahteraan sosial yang pertama disebut Program Keluarga Harapan (PKH), yang dilaksanakan sebagai bantuan tunai bersyarat (sosial bersyarat) untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat miskin secara damai. PKH berfokus pada pengukuran indikator pendidikan, kesehatan, dan sosial melalui pendistribusian tunai secara cermat kepada kelompok yang memenuhi kriteria tertentu (Jumroh, J., & Pratama, M. Y. J. 2021).

Bantuan bersyarat lebih efektif dibandingkan dengan bantuan tunai langsung karena mekanisme kontrol sosialnya yang mendorong orang untuk mengurus anak-anak mereka dan menjaga kesehatan mereka (Nuraeni, H. 2021). Secara teknis, PKH diberikan kepada rumah tangga sangat miskin, yang meliputi anak usia sekolah, ibu

hamil, lansia, dan anak penyandang disabilitas berat. Persyaratan untuk menerima bantuan meliputi pemeriksaan kesehatan rutin di Puskesmas, kehadiran anak di sekolah pada tingkat minimum tertentu, dan partisipasi dalam kegiatan yang bertujuan meningkatkan kapasitas kelompok (Pertemuan P2K2).

Tujuan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga atau dikenal dengan P2K2 adalah untuk memberikan edukasi kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sebagai bagian dari kegiatan pendampingan Program Keluarga Harapan (PKH). Sasaran utama Tujuan adalah untuk memberikan warga negara pengetahuan dan keahlian yang lebih luas tentang berbagai topik yang memengaruhi kehidupan sehari-hari mereka, seperti pendidikan, keuangan rumah tangga, pengasuhan anak, perlindungan sosial, dan bantuan sosial (Sinambela, L. P. 2018).

Praktik sehari-hari P2K2 difasilitasi oleh pendamping sosial PKH. Materi ini tidak hanya informatif, tetapi juga menjelaskan perubahan yang telah diterapkan untuk memungkinkan anggota masyarakat mewujudkan potensi mereka dan menjalani kehidupan yang konstruktif. Melalui P2K2, pihak pengelola berharap para peserta dapat berpartisipasi lebih aktif dalam pengembangan masyarakat. Ini adalah aspek penting dari strategi jangka panjang PKH yang tidak hanya melindungi keluarga tetapi juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin melalui pendidikan dan interaksi sosial yang terstruktur.

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu bentuk intervensi sosial pemerintah yang sangat efektif dan ditujukan bagi anggota kelompok sebagai cara untuk meningkatkan kesejahteraan sosial mereka. Tujuan program ini tidak hanya memberikan dukungan finansial, tetapi juga mendorong peningkatan kualitas manusia, khususnya di bidang pendidikan anak, kesehatan ibu dan balita, serta aspek-aspek rentan lainnya. Di Kelurahan Pandeglang, PKH telah muncul sebagai strategi utama untuk mengatasi kemiskinan, sekaligus sebagai sarana untuk mempromosikan nilai-nilai sosial bagi masyarakat yang hidup dalam situasi ekonomi yang lebih rentan (Nurhasanah dkk., 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif merupakan metode penelitian yang berfokus pada penggambaran fenomena

sosial secara terperinci dan sistematis berdasarkan data yang diperoleh langsung dari kondisi lapangan. Penelitian ini menitikberatkan pada pengumpulan data berupa kata-kata, cerita, dan uraian untuk memberikan pemahaman menyeluruh terhadap proses dan situasi yang terjadi. Dalam penelitian mengenai implementasi pelayanan publik, pendekatan ini sangat sesuai karena memungkinkan peneliti menjelaskan secara detail tahapan pelaksanaan, interaksi, dan kendala dalam distribusi bantuan sosial PKH di Kelurahan Pandeglang.

Metode ini mengutamakan penggambaran kondisi nyata di lapangan tanpa berusaha membuat generalisasi statistik, sehingga hasilnya mencerminkan fakta serta makna yang dialami langsung oleh pemerintah dan masyarakat setempat. Selain itu, pendekatan ini menempatkan pemahaman konteks sosial dan budaya sebagai bagian yang tak terpisahkan dari fenomena yang dikaji. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang mendalam dan menyeluruh mengenai pelaksanaan kebijakan yang sedang berjalan.

Dalam studi deskriptif kualitatif, pengumpulan data biasanya dilakukan melalui observasi, analisis data, dan wawancara terbuka, yang memungkinkan peneliti untuk memahami secara menyeluruh berbagai konteks pelaku dan konteks operasional program PKH. Memilih pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas, ringkas, dan sistematis tentang proses penjangkauan publik dalam penyaluran PKH sosial di Kelurahan Pandeglang. Penetrasi ini memudahkan peneliti dalam menyajikan data berdasarkan fakta lapangan tanpa pengaruh teori-teori kuat yang dapat menimbulkan bias atau subjektivitas yang lebih akurat (Aliza & Rusdi, 2024). Tujuan utamanya adalah untuk menggambarkan fenomena secara akurat dan ringkas sesuai dengan kondisinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Pandeglang tidak terlepas dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak dasar warga negara, khususnya bagi kelompok masyarakat miskin dan rentan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin, pemerintah diwajibkan menyelenggarakan pelayanan

yang menjunjung prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipatif, dan tepat sasaran. Di tingkat lokal, termasuk kelurahan, regulasi ini menjadi dasar hukum sekaligus acuan normatif dalam pelaksanaan program perlindungan sosial seperti PKH. Di sinilah peran aktor-aktor pelayanan publik di Kelurahan Pandeglang menjadi sangat penting untuk memastikan kebijakan nasional dapat diterjemahkan dan diimplementasikan secara optimal di level mikro.

Pelaksanaan PKH di Kelurahan Pandeglang menjadi cerminan dari bagaimana sebuah kebijakan pusat dijalankan oleh unit pemerintahan tingkat bawah melalui proses yang kompleks dan melibatkan banyak pihak. Fungsi pelayanan publik dalam konteks ini mencakup pendataan, verifikasi, penyaluran, hingga monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas program. Keberhasilan pelaksanaan program sangat ditentukan oleh sinergi antara Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang, aparat kelurahan, serta para pendamping sosial yang berada langsung di lapangan. Namun, pelaksanaan kebijakan tidak selalu berjalan mulus. Tantangan utama terletak pada persoalan akurasi data penerima manfaat, rendahnya literasi masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka sebagai peserta PKH, serta keterbatasan kapasitas kelembagaan dalam menjawab dinamika sosial di masyarakat (Nuraeni, H. 2021).

Di tingkat kelurahan, Lurah dan jajaran perangkatnya memiliki peran penting sebagai ujung tombak pelayanan. Mereka bukan hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga bertindak sebagai mediator antara masyarakat dan pemerintah di atasnya. Dalam konteks PKH, Lurah memfasilitasi koordinasi antara pendamping sosial dan warga penerima bantuan. Lurah juga bertanggung jawab memastikan bahwa data warga miskin yang diajukan untuk menjadi peserta PKH sesuai dengan kondisi riil di lapangan. Namun demikian, banyak ditemukan kasus di mana data yang digunakan tidak diperbarui secara berkala, sehingga memunculkan kecemburuan sosial akibat ketidaktepatan sasaran penerima.

Peran pendamping sosial PKH sangat krusial dalam memastikan bahwa kebijakan tersebut berjalan sebagaimana mestinya. Mereka bertugas untuk memberikan edukasi kepada keluarga penerima manfaat (KPM) mengenai tanggung jawab yang harus dipenuhi, seperti memastikan anak-anak mereka bersekolah dan rutin memeriksa kesehatan. Akan tetapi, dalam praktiknya, sebagian besar KPM hanya memahami PKH

sebagai bantuan finansial tanpa memahami aspek kewajiban yang melekat. Hal ini menunjukkan lemahnya implementasi kebijakan dalam aspek pembinaan dan pengawasan. Keterbatasan jumlah pendamping, cakupan wilayah yang luas, serta rendahnya tingkat literasi masyarakat menjadi kendala utama dalam proses edukasi sosial (Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. 2019).

Dinas Sosial Kabupaten Pandeglang, sebagai leading sector dalam pelaksanaan program PKH, telah berupaya menerapkan sistem pelayanan publik yang berbasis pada prinsip good governance. Melalui integrasi teknologi dan sistem informasi, proses pendataan dan verifikasi penerima manfaat semakin ditingkatkan. Namun, pelaksanaan di lapangan masih sering dihadapkan pada tantangan struktural, seperti minimnya akses teknologi di wilayah tertentu, keterbatasan SDM yang terlatih, serta resistensi budaya masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Selain itu, kurangnya koordinasi antara kelurahan dan dinas teknis lainnya sering menyebabkan tumpang tindih program atau ketidakefisienan dalam distribusi bantuan (Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. 2019).

Dalam praktiknya, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan PKH masih menghadapi berbagai persoalan. Sebagian warga menilai bahwa proses seleksi penerima manfaat tidak dilakukan secara terbuka, sehingga menimbulkan persepsi diskriminasi. Padahal, berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 13 Tahun 2011, seluruh tahapan penanganan fakir miskin harus dilakukan secara transparan dan melibatkan partisipasi masyarakat. Hal ini memperlihatkan adanya jarak antara prinsip kebijakan dengan implementasi di lapangan. Dibutuhkan mekanisme pengaduan dan evaluasi yang terbuka bagi masyarakat untuk memastikan adanya kontrol sosial terhadap program bantuan yang dijalankan.

Salah satu kelemahan implementasi PKH di Kelurahan Pandeglang adalah minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Pemerintah kelurahan dan pendamping sosial belum secara maksimal melakukan edukasi menyeluruh mengenai tujuan dan mekanisme program PKH. Alhasil, penerima manfaat hanya melihat bantuan sebagai bentuk subsidi pasif tanpa adanya pemahaman tentang pentingnya perubahan perilaku dalam bidang pendidikan dan kesehatan. Idealnya, PKH bukan hanya bertujuan memberikan bantuan tunai, tetapi juga mengubah pola pikir dan meningkatkan kualitas hidup keluarga miskin dalam jangka panjang.

Peran Kelurahan Pandeglang juga perlu ditingkatkan dalam konteks pengawasan dan pembinaan. Saat ini, fungsi kelurahan lebih banyak terfokus pada aspek administratif ketimbang pembinaan sosial masyarakat. Padahal, keberadaan Kasi Kesejahteraan Sosial, Sekretaris Kelurahan, dan perangkat lainnya dapat dimaksimalkan untuk memantau efektivitas pelaksanaan PKH di tingkat RT dan RW. Tanpa pelibatan aktif kelurahan, pelaksanaan kebijakan sosial seperti PKH akan berjalan secara sektoral dan tidak integratif. Maka dari itu, kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia di tingkat kelurahan menjadi faktor penting yang harus diperkuat melalui pelatihan dan pemberdayaan berkelanjutan.

Sementara itu, partisipasi masyarakat dalam implementasi PKH masih tergolong rendah. Keterlibatan warga dalam proses verifikasi, penyaluran, maupun evaluasi program belum berjalan secara maksimal. Budaya pasif masyarakat penerima bantuan menjadikan mereka sekadar objek, bukan subjek dalam proses pembangunan. Padahal, pelibatan masyarakat dalam setiap tahap program akan meningkatkan akurasi, relevansi, dan keberlanjutan kebijakan. Pemerintah kelurahan memiliki peran penting dalam membangun kesadaran kolektif melalui pendekatan partisipatif, forum warga, dan musyawarah kampung yang rutin dan terstruktur (Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. 2019).

Implementasi PKH yang ideal menuntut adanya sinergi antarsektor, baik itu pemerintah, masyarakat, maupun organisasi non-pemerintah. Di Kelurahan Pandeglang, kolaborasi lintas sektor masih bersifat formal dan belum menyentuh aspek substansi. Misalnya, kerja sama dengan puskesmas, sekolah, dan kelompok masyarakat lokal perlu diperluas agar keberhasilan program dapat terukur tidak hanya dari jumlah bantuan yang disalurkan, tetapi juga dari perubahan sosial yang terjadi di masyarakat penerima manfaat. Tanpa dukungan ekosistem yang solid, program bantuan sosial hanya akan menjadi solusi jangka pendek yang tidak menyentuh akar permasalahan kemiskinan.

Dalam konteks tata kelola pelayanan publik, Kelurahan Pandeglang sebenarnya telah memiliki visi dan misi yang menekankan pada pelayanan yang terbuka dan partisipatif. Namun, implementasinya masih jauh dari harapan. Realitas birokrasi yang lambat, sumber daya yang terbatas, dan kurangnya pengawasan menjadikan pelayanan publik dalam program PKH belum optimal. Evaluasi berkala terhadap kinerja kelurahan dalam pelaksanaan kebijakan sosial harus dilakukan, baik oleh pemerintah di

atasnya maupun oleh masyarakat sipil. Ini penting untuk memastikan adanya perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Implementasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial PKH di Kelurahan Pandeglang masih menghadapi berbagai tantangan sistemik dan struktural. Meskipun secara kebijakan telah memiliki dasar hukum yang kuat dan instrumen pelaksana yang tersedia, masih banyak aspek yang perlu dibenahi, mulai dari akurasi data, kapasitas kelembagaan, koordinasi antarinstansi, hingga partisipasi aktif masyarakat. Untuk mencapai tujuan dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011, diperlukan pendekatan yang holistik, adaptif, dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat. Kelurahan sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik harus mampu bertransformasi menjadi institusi yang responsif, profesional, dan partisipatif dalam menjalankan program-program sosial pemerintah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, pelaksanaan Bantuan Sosial melalui PKH oleh masyarakat di Kelurahan Pandeglang telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, meskipun belum maksimal. Tantangan yang diamati meliputi ketidaktepatan sasaran, penerima, rendahnya masyarakat sastra, keterbatasan sumber daya pendamping, dan pembaruan DTKS non-rutin. Namun, manajemen program dipengaruhi oleh koordinasi dan kerja sama di tingkat regional. Penelitian ini telah selesai dilaksanakan dan memberikan gambaran menyeluruh terkait dinamika implementasi PKH di tingkat kelurahan.

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, disarankan beberapa langkah perbaikan yang bersifat aplikatif dan teoretis. Secara praktis, pemerintah daerah harus meningkatkan publikasi DTKS secara adil dengan melibatkan publik secara aktif dalam proses verifikasi. Kapasitas pendamping sosial harus ditingkatkan melalui pelatihan dan penambahan jumlah personel agar pendampingan lebih efektif. Selain itu, sosialisasi berkala perlu dilakukan untuk memastikan penerima memahami hak dan kewajiban mereka. Secara teori, penelitian lebih lanjut dapat mengkaji model implementasi kebijakan publik yang lebih fleksibel dengan memperhatikan kondisi

sosial setempat, seperti mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam pengumpulan data

dan pemantauan bantuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraeni, S., Nugroho, K. S., & Riswanda, R. (2019). Implementasi Program Indonesia Pintar Sekolah Dasar (PIP-SD) Di Koordinator Wilayah Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kecamatan Cikedal Kabupaten Pandeglang (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Amani, Z. PENGARUH BANTUAN LANGSUNG TUNAI TERHADAP KESEJAHTERAAN KELUARGA DI DESA CIBOGO KECAMATAN CISAUK KABUPATEN TANGERANG (Bachelor's thesis, Falkutas Dakwah Dan Komunikasi).
- Auliya, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 502-512.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Edward III, G. C. (1980). Implementing public policy. Congressional Quarterly Press. Helmizar, H., Zakiah, K., Pidhegso, A. Y., Dwikirana, S. A., Lestari, V. P., Putra, H. D., & Lestari, A. S. (2021). Akuntabilitas pengelolaan data terpadu kesejahteraan sosial. Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara, Badan Keahlian Sekretariat Jenderal DPR RI.
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 1(2), 193-204.
- Jumroh, J., & Pratama, M. Y. J. (2021). Implementasi pelayanan publik: Teori dan praktik. Penerbit Insan Cendekia Mandiri. ISBN 978-623-348-264-6.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2018). Program Keluarga Harapan (PKH): Conditional cash transfer. Jakarta: Kementerian Sosial RI.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2020). Pengelolaan data terpadu kesejahteraan sosial (DTKS). Jakarta: Kementerian Sosial RI.
- Murdiyana, M., & Mulyana, M. (2017). Analisis Kebijakan Pengentasan Kemiskinan Di Indonesia. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 73-96.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.
- Nuraeni, H. (2021). Implementasi kebijakan publik. [E-book PDF].
- Parlak, B., & Doğan, K. C. (Eds.). (2022). The handbook of public administration (Vol. 1). Livre de Lyon. ISBN 978-2-38236-299-0.
- Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83.
- Sinambela, L. P. (2018). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- Sirajuddin, I. A. (2016). Implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan publik dasar bidang sosial di kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*,

4(1), 1-14.

- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154. Syafa'at, A., & Akhmad, B. A. (2025). Evaluasi Kebijakan Program Bantuan Rumah Swadaya dalam Upaya Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat Miskin di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(9), 3342-3360.
- World Bank. (2005). *Diagnostic study on civil service in Indonesia*. Washington, DC: The World Bank.