

**ANALISIS KINERJA PENDAMPING SOSIAL  
PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)  
KOTA PRABUMULIH PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**INTERNSHIP**

**Oleh : REDI ELPISON  
182510050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
2020**

**ANALISIS KINERJA PENDAMPING SOSIAL  
PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)  
KOTA PRABUMULIH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**INTERNSHIP**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S2**

**MAGISTER MANAJEMEN**

**Oleh : Redi Elpison**

**182510050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN- S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2020**

**PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP**

**ANALISIS KINERJA PENDAMPING SOSIAL**  
**PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)**  
**KOTA PRABUMULIH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Disusun Oleh :  
**REDI ELPISON**  
182510050

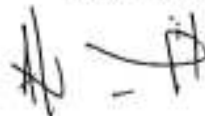
Telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.

Palembang, 18 Februari 2020  
Ketua Program Studi  
Manajemen-S2



Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si.

**PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP**

**ANALISIS KINERJA PENDAMPING SOSIAL**  
**PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)**  
**KOTA PRABUMULIH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Disusun Oleh :  
Redi Elpison  
182510050

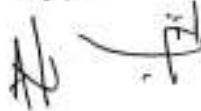
telah dipertahankan dan disetujui didepan Tim Penguji pada 18 Februari 2020  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D.

Penguji II



Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si

Penguji III



Dr. Fitriasuri, S.E., Ak., MM

Palembang, 18 Februari 2020  
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty, AR., M.M., M.T.

## SURAT PERNYATAAN

Saya Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Redi Elpison  
Nim : 182510050  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Kelas/Angkatan : Reguler A R1 / 32

Memang benar belum mengikuti seminar wajib, yang merupakan salah satu syarat untuk mendaftar wisuda (dengan melampirkan sertifikat), dengan ini saya akan mengikuti seminar wajib tersebut pada Periode Bulan April 2020, Jika saya tidak mengikuti kegiatan tersebut, saya bersedia dikenakan sanksi akademik dari Pihak Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Menyetujui

Program Pascasarjana  
Direktur

  
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

Palembang, 05 Maret 2020

Hormat Saya,



Redi Elpison  
Nim : 182510050

## **ABSTRAK**

Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu unsur utama dalam pelaksanaan program PKH. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang tujuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor individual, psikologis, dan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pendamping sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan.

Kata Kunci : Pengaruh Kinerja terhadap hasil yang lebih baik

## **ABSTRACT**

The Social Assistance Program for the Family of Hope (PKH) is one of the main elements in the implementation of the PKH program. The purpose of this study was to determine and analyze the factors that influence the performance of the Social Assistance Program for Family Hope (PKH) Prabumulih City, South Sumatra Province. This research is analytical descriptive which aims to obtain an overview of the research objectives. The results showed that individual, psychological, and organizational factors had a significant effect on the performance of the Social Assistance Program of the Family Hope Program (PKH) of Prabumulih City, South Sumatra Province.

**Keywords** : Effect of Performance on better results

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

#### ***TIADA SESUATU YANG INSTAN***

*“Barang siapa bersungguh-sungguh dengan Izin-Nya Isyaa Allah pasti berhasil,  
Barang siapa bersabar Insya Allah pasti akan beruntung, Barang siapa menapaki  
jalan-Nya Insya Allah pasti akan sampai ketujuan”*

### **PERSEMBAHAN :**

#### **Istriku tercinta “DERIS TALIA, S.Kom., M.Si”**

Terimakasih sudah mendampingi dan Mencintaiku dengan setia disaat suka dan duka bersama sama kita “berjuang” untuk meraih kebahagiaan

#### **Putra dan Putriku tercinta**

- 1. Daffa Akbar Praliando**
- 2. Daffi Ahmad Praliando**
- 3. Deffa Alyah Putri**
- 4. Diffa Athaya Putri**

Semoga Allah SWT selalu menyertai disetiap langkah kalian untuk berbuat lebih baik lagi dari yang telah orang tua kalian perbuat dalam hidup ini.

#### **Orang tua dan Mertuaku tercinta**

Terimakasih atas Do’a yang tiada putus untuk kebaikan anakmu selama ini, semoga Allah selalu melimpahkan berkahnya untuk kehidupan kalian di dunia dan di akherat

#### **Saudara-saudaraku terkasih**

Terikasih atas doa dan semangat yang selalu diberikan

#### **Rekan-rekan kerja, teman-teman seperjuangan dan Almamater**



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis dipajatkan kehadiran Allah SWT karena berkat izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan Proposal Intership yang berjudul : “Analisis Kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan”. Penulisan Proposal Intership ini di ajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian pada Program Studi Manajemen Prrogram Pasca Sarjana Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang telah membantu sehingga intership ini dapat selesai tepat waktu. Terimakasih terkhusus kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T., Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma
3. Bapak Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang
4. Bapak Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D. Selaku Pembimbing atas kesediaannya memberikan waktu, arahan, nasehat, bimbingan serta ilmu ini
5. Ibu Dr. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M selaku tim penguji Ujian Internship Universitas Bina Darma Palembang
6. Ibu Dr. Ir. Ratu Mutialela Caropeboka, MS selaku tim penguji Ujian Proposal Internship Universitas Bina Darma Palembang
7. Ibu Dr. Dina Mellita, S.E.; M.Ec selaku tim penguji Ujian Proposal Internship Universitas Bina Darma Palembang

8. Bapak dan Ibu Dosen Program Manajemen-S2 beserta Rekan-Rekan Administrasi di Program Pascasarja Universitas Bina Darma Palembang
9. Bapak Drs. A. Heryanto, M.M selaku Kepala Dinas Sosial Kota Prabumulih
10. Istriku tercinta “Deris Talia, S.Kom, M.Si” dan anak-anakku tercinta “Daffa Akbar Praliando, Daffi Ahmad Praliando, Deffa Aliyah Putri, Diffa Athaya Putri”
11. Kedua Orang tua yang telah memberikan Do’a dan Restu
12. Saudara-saudaraku tersayang
13. Rekan-rekan SDM PKH Kota Prabumulih
14. Rekan rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang
15. Pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Proposal Intership ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan intership ini.

**Palembang, 18 Februari 2020**

**Redi Elpison**  
**182510050**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP .....	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Batasan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Intership .....	7
1.6. Manfaat Intership .....	7
1.7. Kerangka Pemikiran .....	8
1. Standar Kinerja .....	8
2. Penilaian Kinerja .....	9
3. Kondisi .....	9
1.8. Metode Penelitian .....	11
1.8.1. Jenis Penelitian .....	11
1.8.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	11
1.8.3. Metode Pengumpulan dan Jenis Data .....	11
• Observasi .....	11

• Interview .....	11
• Kuesioner .....	12
1.8.4. Metode Analisa Data .....	12
1.9. Target Penilaian Kerja .....	12
1. Indikator Penilaian Kinerja Kompetensi Teknis .....	12
2. Indikator Penilaian Kinerja Kompetensi Manajerial ...	13

## **BAB II STUDI KASUS**

2.1. Gambaran Umum .....	15
2.2. Tujuan Program Keluarga Harapan .....	18
2.3. Mekanisme Pelaksanaan Program Keluarga Harapan .....	19
1. Penetapan Calon Peserta Program Keluarga Harapan	19
2. Validasi Data Keluarga Penerima Program Keluarga Harapan .....	20
3. Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan	20
4. Pendampingan Program Keluarga Harapan .....	21
2.4. Sumber Daya Manusia (SDM) Pelaksana PKH .....	22
2.5. Karakteristik Informan .....	22
2.5.1. Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	22
2.5.2. Karakteristik Informan Berdasarkan Usia .....	23
2.5.3. Karakteristik Informan Berdasarkan Masa Kerja.	24
2.5.4. Karakteristik Informan Berdasarkan Status Pernikahan .....	24
2.5.5. Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	25
2.6. Penjelasan Penelitian dan Pembahasan .....	25
2.6.1. Hasil Penelitian Individual .....	25
2.7. Implementasi Manajerial .....	26

## **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

3.1. Analisa .....	27
3.1.1. Kondisi Kinerja Pendamping Sosial .....	27
1. Kondisi Kinerja Kompetensi Teknis.....	28

2.	Kondisi Kinerja Kompetensi Manajerial .....	39
3.	Kondisi Kinerja Kompetensi Teknis dan Manajerial .....	47
3.1.2.	Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pendamping Sosial .....	48
1.	Faktor Individual .....	49
2.	Faktor Psikologis.....	49
3.	Faktor Organisasi .....	49
4.	Diklat Yang kurang .....	49
5.	Sarana dan Prasarana.....	50
6.	Kurangnya Pengawasan .....	50
3.2.	Pembahasan.....	50
a.	Kinerja Teknis dan Manajerial .....	50
b.	Faktor yang mempengaruhi kinerja .....	51
c.	Faktor Individual .....	51
d.	Faktor Psikologis.....	52
e.	Faktor Organisasi .....	52
f.	Diklat Yang kurang .....	53
g.	Sarana dan Prasarana .....	53
h.	Kurangnya Pengawasan .....	54
3.3.	Rekap Penilaian Kinerja Pendamping Sosial Kota Prabumulih .....	55
3.4.	Hasil Penilaian Akhir Kinerja Teknis dan Manajerial .....	56
3.5.	Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan .....	59
3.5.1.	Peran Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan .....	59
3.5.2.	Tujuan Proses Pendampingan .....	59
3.5.3.	Deskripsi Kerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan.....	60
3.5.4.	Tugas Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan .....	61
3.5.5.	Sanksi .....	62

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1. Kesimpulan ..... 65

4.2. Saran ..... 65

**Daftar Pustaka ..... 66**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aspek Penilaian Kinerja .....	13
Tabel 1.2 Aspek Penilaian Prilaku .....	13
Tabel 2.1 Jumlah SDM Pelaksana PKH .....	22
Tabel 2.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
Tabel 2.3 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia.....	23
Tabel 2.4 Karakteristik Informan Berdasarkan Masa Kerja .....	24
Tabel 2.5 Karakteristik Informan Berdasarkan Status Pernikahan .....	24
Tabel 2.6 Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	25
Tabel 3.1 Penilaian Kinerja Validasi dan Pertemuan Awal .....	29
Tabel 3.2 Penilaian Kinerja Pemutahiran Data .....	30
Tabel 3.3 Penilaian Kinerja Verifikasi Komitmen .....	32
Tabel 3.4 Penilaian Kinerja Penyaluran Bantuan .....	33
Tabel 3.5 Penilaian Kinerja P2K2 .....	35
Tabel 3.6 Penilaian Kinerja Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Masalah .....	36
Tabel 3.7 Penilaian Kinerja Pembuatan Laporan .....	38
Tabel 3.8 Penilaian Kinerja Kemampuan Komunikasi dan Hubungan Interpersonal .....	40
Tabel 3.9 Penilaian Kinerja Orientasi terhadap Kualitas .....	41
Tabel 3.10 Penilaian Kinerja Kemampuan Analisis dan Penyelesaian Masalah .....	43
Tabel 3.11 Penilaian Kinerja Pengendalian Diri .....	44
Tabel 3.12 Penilaian Kinerja Disiplin Kerja .....	46
Tabel 3.13 Penilaian Kinerja Teknis dan Kinerja Manajerial .....	55
Tabel 3.14 Hasil Penilaian Penilaian Kinerja Pendamping Sosial .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Berfikir Penelitian Tentang Analisis Kinerja 2019 .....	10
Gambar Mekanisme Pelaksanaan Program Keluarga Harapan .....	19
Gambar Grafik Validasi dan Pertemuan Awal .....	28
Gambar Grafik Pemutahiran Data .....	30
Gambar Grafik Verifikasi Komitmen .....	31
Gambar Grafik Penyaluuran Bantuan .....	33
Gambar Grafik Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga / P2K2 ....	34
Gambar Grafik Penanganan Pengaduan dan Pengelesaian Masalah .....	36
Gambar Grafik Pembuatan Laporan .....	37
Gambar Grafik Kemampuan Komunikasi dan Hubungan Interpersonal ...	39
Gambar Grafik Orientasi Terhadap Kualitas .....	41
Gambar Grafik Kemampuan Analisa dan Penyelesaian Masalah .....	42
Gambar Grafik Pengendalian Diri .....	44
Gambar Grafik Ketaatan dan Disiplin Kerja.....	45
Gambar Grafik Kinerja Kompetensi Teknis .....	47
Gambar Grafik Kinerja Kompetensi Mansajerial .....	48



## DAFTAR ISTILAH

1. PKH = Program Keluarga Harapan
2. SDM = Sumber Daya Manusia
3. KPM = Keluarga Penerima Manfaat
4. P2K2 = Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga
5. CCT = *Conditional Cash Transfer*
6. UUD = Undang Undang Dasar
7. Permensos = Peraturan Menteri Sosial
8. JSK = Jamina Sosial Keluarga
9. SP = Surat Peringatan
10. Disabilitas = Cacat
11. Lansia = Lanjut Usia

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pengecekan Turnitin
2. Surat Izin Penelitian
3. Absen Konsultasi Bimbingan Internship