



## DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/3097>

### IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN DAU, KABUPATEN MALANG

Cahyo Sasmito<sup>1</sup>, Cakti Indra Gunawan<sup>2</sup>, Basori<sup>3</sup>,

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

#### ARTICLE INFORMATION

#### ABSTRACT

##### Article history:

Received date: 31 Mei 2022

Revised date: 30 Juli 2022

Accepted date: 30 Juli 2020

*This research was conducted in 2021 using a qualitative descriptive method, data sources: primary (observations, and interviews), secondary (documents). For determining informants (snowball sampling), interview guides were used as instruments, and also the researchers themselves. Data analysis using the Miles and Huberman model in Sugiyono (2019) with activities: data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results of the study: Implementation of the Family Hope Program in Dau District, Malang Regency were well, good communication was shown between the Camat, Head of Social Welfare Section, Facilitator and the Community. The implementation of this program is addressed to the names of the government aid groups that have been written in the data base of the Ministry of Social Affairs. The budget sources from the National Revenue and Expenditure Budget, supported by facilities and infrastructure that support the existence of buildings, computer equipment, and structures to support the smooth running of the program, as well as stakeholder support, and communication tools such as sophisticated cellphones that support accelerating the arrival of information to government aid groups. . Inhibiting factors include: the existence of data on beneficiary groups that need to be validated again.*

*Keywords: Implementation, program, poverty*

#### ABSTRAKSI

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2021 menggunakan metode deskriptif kualitatif, sumber data: primer (pengamatan, dan wawancara), sekunder (dokumen). penentuan informan (snowball sampling), interview guide dijadikan instrumen, selain peneliti itu sendiri. Analisis data dengan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019) dengan aktivitas: data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Hasil penelitian: Implementasi Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kecamatan Dau Kabupaten Malang berjalan dengan baik, ditunjukkan komunikasi yang baik antara Camat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Pendamping dan Masyarakat. Pelaksanaan program ini ditujukan kepada nama nama Kelompok Penerima Manfaat yang sudah tertulis dalam data base kementerian sosial. sumber anggaran dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Nasional, ditunjang dengan sarana dan prasarana yang mendukung adanya gedung, peralatan komputer, dan struktur sebagai penunjang lancarnya program, serta dukungan stakeholders, dan alat komunikasi seperti hp yang canggih ini dapat mendukung mempercepat sampainya informasi kepada kelompok penerima manfaat. Faktor penghambat meliputi: adanya data kelompok penerima manfaat

yang perlu divalidasi lagi.

Kata Kunci: Implementasi, program, kemiskinan

2022 UPNVJT. All rights reserved

## PENDAHULUAN

Kemiskinan ialah wujud dari fenomena sosial yang terus menerus selalu ada di kehidupan masyarakat. Kemiskinan ini timbul akibat ketidakberdayaan seseorang dalam pemenuhan kebutuhan dasarnya (Cahyo Sasmito, 2019). Sedangkan World Bank mendefinisikan kemiskinan sebagai kekurangan kesejahteraan yang terdiri dari tingkat pendidikan dan kesehatan yang rendah, keamanan fisik yang tidak memadai, serta minimnya akses masyarakat miskin terhadap air bersih dan sanitasi. Fenomena kemiskinan sudah tidak asing lagi dan menjadi musuh bersama bagi banyak bangsa dan negara.

Masalah kemiskinan merupakan permasalahan umum yang kerap dihadapi oleh negara sedang berkembang, maupun negara maju sekalipun. Akan tetapi, perbedaan diantara keduanya terletak pada proporsi atau tinggi rendahnya angka kemiskinan serta tingkat kesenjangan yang terjadi. Luas wilayah dan jumlah penduduk suatu negara mempengaruhi tingkat kesulitan dalam upaya mengatasi permasalahan kemiskinan. Semakin tinggi angka kemiskinan, semakin besar pula tingkat kesulitan dalam mengatasinya. Kesenjangan ekonomi maupun ketimpangan antar kelompok masyarakat yang memiliki pendapatan tinggi dan kelompok masyarakat berpendapatan rendah dan jumlah orang yang berada dibawah garis kemiskinan merupakan dua masalah besar yang ada di banyak negara berkembang termasuk Indonesia.

Menurut data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik indeks kedalaman kemiskinan dan indeks keparahan kemiskinan Indonesia mengalami kenaikan. Hal tersebut menandakan bahwa usaha Pemerintah dalam pengentasan kemiskinan harus ditingkatkan. pemerintah harus mewujudkan kesejahteraan dengan mengentaskan kemiskinan melalui program-program yang mumpuni. Program yang mumpuni diharapkan mampu memudahkan pemerintah dalam upaya pengentasan kemiskinan dan derajat kualitas hidup masyarakatnya. Salah satu program upaya pemerintah tersebut adalah Program Keluarga Harapan (PKH). PKH dijadikan

sebagai salah satu program yang dianggap efektif dan dapat menyelesaikan permasalahan kemiskinan yang terjadi serta sebagai solusi yang diluncurkan oleh pemerintah untuk menjawab persoalan kemiskinan masyarakat di Indonesia.

Berdasarkan data yang dimuat dalam web Kementerian Sosial Republik Indonesia 2021, Komponen kriteria penerima bantuan PKH dibagi menjadi beberapa komponen yakni, komponen kesehatan dan komponen pendidikan. Komponen kesehatan terdiri atas ibu hamil atau nifas dan anak usia dini. Sedangkan komponen pendidikan terdiri dari anak umur 6-21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar. Sementara itu, lansia usia 70 tahun keatas dan disabilitas berat juga berhak mendapatkan BLT dari program ini.

Ripley dan Franklin dalam Winarno (2016:140) menyatakan bahwa implementasi merupakan apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan untuk memberikan otoritas program, kebijakan, manfaat atau suatu keluaran/output yang nyata. Artinya implementasi ini merupakan berbagai macam kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Sarana Prasarana / Fasilitas, merupakan hal utama yang penting yang harus disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam menunjang terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga menjadikan masyarakat yang hendak mengurus KTP-el menjadi nyaman. (C.Sasmito, D.C Larasati, A.M Dema, 2020). Senada dengan penelitian ini, berangkat dari jenis penelitian applied research, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, di Jl. Panglima Sudirman 507 Block Office Perkantoran Terpadu Gedung C lantai 1. (C. Sasmito, 2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan pada proses implementasi menurut George Edward dalam Winarno (2016:147) adalah :  
(-) Komunikasi dalam implementasi kebijakan ini harus akurat dan dimengerti secara cermat oleh para pelaksana. Oleh karena itu maka bila ingin

kebijakan-kebijakan diimplementasikan dengan baik maka petunjuk- petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus dipahami tetapi juga petunjuk itu harus jelas karena ketika petunjuk pelaksanaan itu tidak jelas maka para pelaksana juga akan mengalami kebingungan dan

memiliki keleluasaan untuk memaksakan pandangan-pandangan mereka pada implementasi kebijakan yang ada. Pandangan-pandangan yang kemungkinan berbeda dengan pandangan atasan atau pandangan yang seharusnya dijadikan acuan dalam pelaksanaan implementasi. (-) Sumber daya dimana perintah-perintah implementasi mungkin akan diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten namun bila para pelaksana kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, maka implementasi ini cenderung tidak efektif. Menurut Edward ada beberapa sumber utama yang penting dalam implementasi kebijakan ini adalah staf (sumber daya manusia) yang memadai dan keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas, wewenang dan informasi serta fasilitas yang memadai. (-) Kecenderungan-kecenderungan dari para pelaksana kebijakan sangat berpengaruh besar terhadap implementasi kebijakan suatu program dimana ketika para pelaksana bersikap baik/memberikan dukungan terhadap suatu kebijakan maka kemungkinan besar para pelaksana akan melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal, begitupun sebaliknya. (-) Struktur Birokrasi, dimana merupakan salah satu organisasi yang paling sering menjadi pelaksana kebijakan. Menurut Edward ada dua karakteristik utama birokrasi yaitu prosedur kerja atau biasa sering disebut SOP (standard operating Prosedur) dan fragmentasi. SOP menjadi pedoman dalam menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Adanya fragmentasi mempengaruhi sikap dan komitmen dalam pembentukan banyak badan dengan tanggung jawab yang sempit dan semakin terbukanya akses bagi kepentingan-kepentingan swasta. Dimana dari ke-4 (empat) faktor tersebut ternyata saling mempengaruhi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Sehingga sebisa mungkin keempat faktor tersebut harus saling menguatkan agar terciptanya implementasi kebijakan yang baik, dan

sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ini ialah deskriptif kualitatif. Waktu penelitian dilaksanakan bulan januari – agustus 2021. Penentuan sumber data diperoleh: dari sumber data primer (sumber:

wawancara yang mendalam dengan mengaju kepada pedoman wawancara, yang telah ditetapkannya), dan hasil pengamatan yang telah dilakukan, selanjutnya dari sumber data sekunder (sumber: hasil informasi dari orang pihak kedua dan dokumentasi yang didapatkan dari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, serta coordinator Pendamping PKH di Kecamatan Dau. Instrument dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri. Teknik penentuan sample menggunakan snowball sampling, data primer juga diperoleh dari observasi, selanjutnya data sekunder diperoleh dari Dokumentasi. Sedangkan teknik pengumpulan data diperoleh dari: interview, observasi, dan dokumentasi, dari data yang diperoleh ini dilakukan aktivitas menguji dan mengecek data tersebut dengan triangulasi teknik. Selanjutnya analisis data dengan menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2017 yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi / kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Dau Kabupaten Malang  
1.Aspek komunikasi Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Komunikasi dilakukan diantara para pemangku kepentingan (stakeholders); Camat, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosisal, Koordinator Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) dan masyarakat yang menjadi Kelompok Penerima Manfaat (KPM) di Wilayah Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Bantuan PKH ini merupakan program yang cukup berhasil membantu kesejahteraan masyarakat miskin yang menjadi peserta PKH dengan mendapatkan bantuan setiap bulannya, yang mana diperlukan juga komitmen dari peserta ini untuk memenuhi persyaratan yang menjadi kewajibannya agar bantuan tersebut bisa

dikucurkan tepat waktu sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. Selanjutnya tentang komitmen ini sebenarnya menjadi penting bagi peserta untuk menunjang tujuan dari program PKH ini (reduksi data hasil wawancara dengan Camat Dau).

Pendamping berkewajiban mewujudkan keberhasilan program PKH yang merupakan tujuan untuk mengentaskan kemiskinan, hal ini dengan cara memberikan informasi sekaligus merupakan kegiatan edukasi kepada KPM-PKH melalui pertemuan kelompok di wilayah Kecamatan Dau. Pelaksanaan dari program PKH, diawali dengan pemutakhiran data PKM PKH dapat dilakukan secara maksimal, dapat dilakukan melalui verifikasi langsung, selanjutnya bantuan PKH ini bisa dicairkan menurut jadwal yang sudah ditentukan sebelumnya (reduksi data hasil wawancara dengan Koordinator Pendamping Program Keluarga Harapan).

Bantuan PKH ini diharapkan bisa membantu kebutuhan keluarga miskin dalam kehidupan sehari-hari mereka, disisi yang lain diberikan pendampingan bagi PKM untuk mengelola bantuan dan mengembangkan potensi sesuai dengan keterampilan yang dimiliki oleh peserta program PKH yaitu Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang dapat dikembangkan (reduksi data hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kec. Dau).

Respon masyarakat sebagai penerima PKH, bahwa pogram ini sangat membantu mencukupi kebutuhan hidupnya sehari-hari, sangat menolong mereka sehingga dapat melanjutkan sekolah anak-anak ke jenjang SD, SMP, SMA, kegiatan dimulai dengan adanya keharusan mengikuti pertemuan pertemuan yang dipandu oleh pendamping PKH untuk mendapatkan informasi tentang syarat yang harus dipenuhi agar bantuan PKH ini dapat dicairkan maka memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan dan memenuhi ketentuan itu sesuai arahan pendamping PKH (reduksi data hasil wawancara dengan masyarakat yang menjadi Kelompok Penerima Manfaat (KPM)).

## 2. Aspek sumber daya;

Segala sumber daya difokuskan untuk mensukseskan Program PKH, program ini merupakan bantuan bersyarat yang diberikan kepada KPM yang telah memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan sesuai dengan data yang sudah ditetapkan oleh Kementerian sosial, lalu

sudah dilakukan validasi oleh pendamping, serta ditunjang dengan sumber daya anggaran dari Anggaran kementerian social yang sudah ditetapkan besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (reduksi data hasil wawancara dengan Camat Dau).

Dengan ditunjang sumber daya manusia ini pengaruhnya sangat besar terhadap keberhasilan program ini, salah satu peran SDM adalah mensinergikan data yang sudah divalidasi dan ditetapkan sebagai data masyarakat miskin sebagai peserta PKH (reduksi data hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kec. Dau).

Kerja sama yang baik dari semua stake holders mulai dari Pemerintah Kecamatan Dau Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur dan Kementerian Sosial. Sehingga program PKH ini yang merupakan program bantuan bersyarat bisa dijalankan dengan syarat dan ketentuan tertentu, sesuai prosedur yang berlaku yang hasil akhirnya bantuan dapat diberikannya tepat waktu sesuai dengan besarnya bantuan yang sudah ditetapkan, dan dapat diterima oleh KPM yang sudah memenuhi semua syarat yang diwajibkan kepadanya (reduksi data hasil wawancara dengan Koordinator Pendamping Program Keluarga Harapan).

Dengan berbagai sumber daya manusia yang ada lalu mereka bekerjasama dengan baik dari pendamping, pemerintah kecamatan, pemerintah kabupaten, pemerintah provinsi hingga ke Kementerian Sosial di Jakarta. Akhirnya bantuan PKH ini dapat kami terima secara tepat waktu dan kami puas sebagai penerima program PKH (reduksi data hasil wawancara dengan masyarakat yang menjadi Kelompok Penerima Manfaat (KPM)).

## 3. Aspek Disposisi

Disposisi ini berhubungan sekali dengan sikap dari pemangku kepentingan yang selanjutnya dilaksanakan oleh petugas sesuai bidangnya masing-masing (reduksi data hasil wawancara dengan Camat Dau).

Sikap dan watak petugas dalam Implementasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Dau Kabupaten Malang yang awalnya diperankan oleh pak Camat lalu diberi disposisi kepada kami (sebagai kepala seksi ini) maka kami berperan sesuai tupoksi saja (reduksi data hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kec. Dau).

Sikap dan watak kami dalam menjalankan tugas sebagai koordinator pendamping berusaha semaksimal mungkin memberikan arahan kepada petugas pendamping di masing-masing desa untuk menjalankan program Program Keluarga Harapan di Kecamatan Dau Kabupaten Malang ini sesuai peran kami, sehingga disposisi dari pak camat kepada kami dapat kami perankan dengan baik sesuai harapan pak camat Dau (reduksi data hasil wawancara dengan Koordinator Pendamping Program Keluarga Harapan).

Sikap kami sebagai masyarakat yang menerima program KPH ini yang sering disebut sebagai Kelompok Penerima Manfaat (KPM) berusaha bersikap baik, berusaha taat kepada aturan yang berlaku, sehingga PKH bisa berjalan dengan baik, dan tidak ada keterlambatan pada pencairan dana PKH tersebut (reduksi data hasil wawancara dengan masyarakat yang menjadi Kelompok Penerima Manfaat (KPM)).

#### 4. Aspek Struktur Birokrasi

Dalam Implementasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Dau Kabupaten Malang ini nampak sekali peran yang diberikan kepada camat dan kepala seksi, serta koordinator pendamping atau pendamping PKH ada kerja sama yang baik sesuai dengan pembagian tugas pokok dan fungsi yang dimiliki masing-masing sesuai dengan posisi dan kedudukannya, sehingga dapat mendukung lancar dan berhasilnya program tersebut. Faktor Pendukung Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Dau Kabupaten Malang?

Faktor pendukung Implementasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Dau, sebagai berikut: Dukungan Sumber Daya Manusia; Program PKH ini berjalan dengan baik dengan adanya komunikasi yang baik pula, dalam hal melangsungkan kerjasama dari semua stakeholders mulai dari Pemerintah Kecamatan Dau Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur dan Kementerian Sosial untuk mewujudkan keberhasilan pelaksanaan program PKH ini. Keberhasilan pelaksanaan program ini tidak lepas dari dukungan komunikasi yang terjalin dengan baik, khusus di wilayah Kecamatan Dau, tampak dukungan dari camat, kasi kesos, koordinator pendamping/pendamping dari masyarakat hingga ketua kelompok dan peserta program PKH ini, kita lihat secara riil bahwa peran dari ketua kelompok dalam membantu pendamping

dalam menyampaikan informasi ke anggota PKH. Adapun dalam prosesnya pendamping memiliki tugas: pemutakhiran data keluarga, verifikasi pendidikan (SD, SMP, SMA), verifikasi kesehatan Ibu Hamil dan balita, verifikasi kesejahteraan sosial (verifikasi disabilitas dan lansia), menerima pengaduan KPM PKH, serta pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2KP) disetiap kelompok setiap bulan, lalu dilakukan pendampingan dan advokasi KPM, dan adanya tugas menyampaikan laporan ke pemerintah

Kabupaten". Dukungan Sumber Daya Anggaran; pendanaan kementerian sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara ini memperlancar upaya pemerintah dalam mengurangi kemiskinan di Kecamatan Dau. Dukungan Sarana dan Prasarana; secara umum dukungan ini membantu lancarnya implementasi PKH ini, mulai dari gedung, ruangan, seperangkat computer dan jaringan internet serta printer, dan dukungna teknologi dan informasi sangat mendukung dalam proses validasi data peserta atau kelompok penerima manfaat PKH tersebut.

Peran dari ketua kelompok yang membantu pendamping dalam menyampaikan informasi ke anggota PKH. Adapun prosesnya pendamping memiliki tugas: pemutakhiran data keluarga, verifikasi pendidikan (SD, SMP, SMA), verifikasi kesehatan Ibu Hamil dan balita, verifikasi kesos (disabilitas dan lansia), pengaduan KPM, serta P2KP disetiap kelompok setiap bulan, lalu dilakukan pendampingan dan advokasi KPM, dan adanya tugas menyampaikan laporan ke pemerintah Kabupaten".

Faktor Penghambat Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Dau Kabupaten Malang?

Penghambat Implementasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Dau, Kabupaten Malang sebagai berikut: ada sebagian kecil data KPM PKH yang tidak cocok, artinya data yang diberikan oleh Kementerian Sosial dalam proses verifikasi di lapangan, tidak sesuai dengan data yang sudah diverifikasi oleh pendamping. Validasi yang dilakukan oleh pendamping ini terkait dengan data KPM PKH, perlu proses untuk menggantinya nama nama yang tidak sesuai tersebut, minimal harus ada persetujuan dari pak camat, baru data ini bisa dikirim ke Kementerian

Sosial. Penghambat yang lain adalah dikarenakan sumber daya KPM PKH ini memiliki pendidikan dan pengetahuan yang kurang, KPM PKH juga memiliki sikap dan perilaku yang sulit dalam bekerja sama dan kurang patuh pada peraturan seperti sering tidak hadir dalam pertemuan kelompok, penghambat yang berikutnya tentang sarana dan prasarana yakni sempitnya ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk kegiatan pertemuan kelompok PKH ini.

## **KESIMPULAN:**

### **1. Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Dau Kabupaten Malang**

Komunikasi yang baik diperlukan untuk suksesnya bantuan PKH sehingga berhasil mengurangi jumlah masyarakat miskin, bisa dikucurkan tepat waktu sesuai jadwal yang sudah ditetapkan. Pendampingan bagi PKM berguna untuk mengelola bantuan dan mengembangkan potensi sesuai dengan keterampilan yang dimiliki peserta KPM sehingga usahanya berkembang.

Sumber daya digunakan untuk mensukseskan implementasi Program Keluarga Harapan. Dimulai dengan sumber daya manusia yakni validasi oleh pendamping yang menjadi rujukan ditetapkan data masyarakat miskin sebagai peserta PKH, serta didukung dengan penggunaan sumber daya anggaran dari kementerian sosial. Disposisi ini berhubungan dengan sikap dan watak implementor yang memiliki sikap yang baik, taat terhadap aturan yang berlaku, sehingga PKH bisa berjalan dengan baik. Struktur birokrasi berdasarkan tugas, pokok dan fungsi serta kewenangan harus sesuai dengan posisi dan kedudukan yang dimiliki masing masing stakeholders, sehingga kerja sama yang baik dapat mendukung keberhasilan program PKH tersebut.

### **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Dau Kabupaten Malang.**

Sumber Daya Manusia yang berkualitas dari semua stakeholders sangat membantu berlangsungnya kerjasama dengan semua pihak mulai dari Pemerintah Kecamatan Dau, pemerintah Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur dan Kementerian Sosial . Sarana dan Prasarana ; mulai dari gedung, ruangan, seperangkat computer dan

jaringan internet serta printer, dan dukungan teknologi dan informasi.

Data yang tidak sesuai (perlu diverifikasi oleh pendamping). Sumber daya KPM PKH yang kurang pendidikan dan pengetahuan memiliki sikap dan perilaku yang sulit diajak bekerja sama dan kurang patuh pada peraturan Sempitnya ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk kegiatan pertemuan kelompok PKH ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Moleong, Moleong, Lexy. J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda.
- , 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda.
- Sugiyono, 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan D&R, Bandung : Alfabeta
- , 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan D&R, Bandung : Alfabeta
- Winarno, Budi. 2017. Kebijakan Publik Teori. Jakarta : Prenada Media Group. dan Proses. Yogyakarta : Media
- Sugiyono, 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan D&R, Bandung : Alfabeta.
- C.Sasmito, E.R. Nawangsari, 2019. Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan Di Kota Batu. Jurnal Of Public Sector Innovations (JPSI). Vol.3, No.2. Mei 2019, ISSN No: 2303-0089. Hal. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4847>
- C. Sasmito, 2017. Analisis Akuntabilitas Pemberian Informasi Yang Berkualitas Bagi Masyarakat Dalam Pelayanan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Dinamika Governance. Volume 7. Nomor 2 Oktober 2017. ISSN 2303-0089. Hal 19-29.
- url: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1202>

C.Sasmito, D.C Larasati, A.M Dema, 2020.  
Manajemen Pelayanan Ktp-Eldi Era  
Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu  
Administrasi Negara. Dinamika  
Governance. Volume 10 (2),  
Oktober 2020. ISSN 2303-0089. Hal.146-  
156.

url:

[http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg  
/article/view/2343](http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/2343)

