

OPTIMALISASI INOVASI PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DALAM UPAYA PENGENTASAN KEMISKINAN DI KECAMATAN MOJOAGUNG, KABUPATEN JOMBANG

Siska Amelia Refarsa¹, Afifuddin², Kurniawan Muhammad³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: 22201091017@unisma.ac.id*

ABSTRAK

Permasalahan kemiskinan di Kecamatan Mojoagung ditandai oleh kesenjangan data administratif makro dengan realitas kerentanan ekonomi masyarakat informal. Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) menghadapi kendala akurasi akibat alur birokrasi pendataan yang masih manual. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya optimalisasi inovasi pelayanan PKH serta merumuskan langkah strategis pengentasan kemiskinan di Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dengan penentuan lokasi secara sengaja. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menyingkap dua wujud inovasi utama. Pertama, inovasi proses berbasis teknologi melalui Aplikasi SIKS-NG Mobile dengan fitur SIKS-GIS untuk memotret hunian asli dan mengunci koordinat spasial secara langsung guna menekan kesalahan data. Kedua, inovasi metode pemberdayaan lapangan melalui forum Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) keliling dusun yang diintegrasikan dengan pelatihan manajemen keuangan mikro untuk memicu kesadaran mandiri. Namun, optimalisasi ini terhambat faktor jaringan internet rural yang belum stabil dan kecemasan psikologis warga untuk hidup mandiri tanpa ketergantungan bantuan sosial. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan PKH bergantung pada keseimbangan antara kesiapan infrastruktur digital dan transformasi mental masyarakat untuk mengubah paradigma bantuan dari residual (sementara) menjadi produktif.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Program Keluarga Harapan, Pengentasan Kemiskinan, SIKS-NG Mobile, Graduasi Mandiri

Pendahuluan

Kemiskinan tetap merupakan salah satu masalah sosial paling mendasar yang bersifat luas, rumit, dan terus menjadi tantangan utama bagi jajaran government daerah maupun pusat dalam mengelola pembangunan kesejahteraan di Indonesia. Secara konsep, kemiskinan tidak hanya boleh diartikan sebagai kondisi kekurangan pendapatan material berupa uang semata atau ketiadaan kepemilikan aset berharga lainnya. Lebih dari itu, kemiskinan merupakan cerminan nyata dari hilangnya kemampuan dasar seorang individu untuk menjalani kehidupan yang aman, sehat, berpendidikan, serta dihormati sebagai manusia yang bermartabat (Sen, 1999). Hambatan yang bersifat menyeluruh ini terlihat sangat jelas di lapangan melalui terbatasnya kesempatan masyarakat miskin untuk mendapatkan lapangan pekerjaan tetap di sektor usaha formal, rendahnya mutu capaian sekolah anak-anak mereka, sulitnya menjangkau obat-obatan serta fasilitas layanan kesehatan dasar, hingga ketiadaan sistem jaminan sosial perlindungan hukum bagi kelompok warga rentan (Bappenas, 2020). Berdasarkan data survei berkala government nasional, angka kemiskinan secara umum di Indonesia pada bulan Maret tahun 2024 berada pada kisaran 9,03%, di mana government menargetkan adanya penurunan jumlah warga miskin secara berkesinambungan agar mampu menyentuh angka satu digit yang jauh lebih rendah di masa depan demi menyukseskan agenda pembangunan berkelanjutan tanpa kemiskinan global.

Upaya pemenuhan target pengentasan kemiskinan ini membutuhkan kerja keras bersama, mengingat dampak buruk kemiskinan merusak berbagai sendi kehidupan sosial masyarakat pedesaan. Anak-anak dari keluarga miskin seringkali kehilangan kesempatan untuk mencicipi jenjang sekolah yang lebih tinggi karena keterbatasan biaya buku dan transportasi. Di sisi lain, masalah gizi buruk dan kerentanan terhadap penyakit menular menjadi pemandangan yang umum dijumpai pada wilayah kantong kemiskinan. Kondisi ini membuat penanganan kemiskinan tidak boleh lagi ditunda atau sekadar diletakkan sebagai urusan sampingan government daerah. Diperlukan sebuah terobosan program jaring pengaman sosial yang menyeluruh, terintegrasi, serta memiliki daya dorong yang kuat untuk mengangkat derajat hidup warga miskin secara terhormat.

Dalam lingkup wilayah Provinsi Jawa Timur, upaya penanggulangan kemiskinan menunjukkan perbedaan kondisi yang cukup mencolok antar daerah. Di satu sisi, rata-rata tingkat kemiskinan di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2025 tercatat sebesar 9,50%. Di sisi lain, Kabupaten Jombang secara administratif menunjukkan pencapaian data makro yang sangat baik dengan berhasil menekan angka kemiskinan hingga menyentuh angka 8,36%. Namun demikian, penggabungan data makro yang tampak rendah ini justru menimbulkan pertanyaan mengenai kebenaran kondisi aslinya di masyarakat tingkat bawah. Sebagai contoh, di Kecamatan Mojoagung, yang dikenal luas sebagai salah satu pusat pertumbuhan industri kecil perumahan (seperti pusat kerajinan kuningan dan pahat kayu) sekaligus jalur perlintasan utama antarkota, masalah kemiskinan justru terlihat berkumpul secara padat di wilayah pinggiran perkotaan tersebut. Tercatat ada sebanyak 5.240 Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang terdaftar dalam program jaring pengaman sosial, menunjukkan adanya jarak yang sangat nyata antara keberhasilan data di atas kertas dengan kesulitan ekonomi asli yang dirasakan masyarakat di lapangan.

Tabel 1.1. Perbandingan Tingkat Kemiskinan Makro Terpilih Tahun 2024-2025

Cakupan Wilayah Administratif	Persentase Kemiskinan Makro (%)	Karakteristik / Kondisi Empiris Lapangan
Nasional (Indonesia - Maret 2024)	9,03%	Fokus agenda penurunan kemiskinan berkelanjutan (SDGs Goal 1)
Provinsi Jawa Timur (Tahun 2025)	9,50%	Menunjukkan variasi spasial yang timpang antar daerah
Kabupaten Jombang (Tahun 2025)	8,36%	Performa makro impresif, namun memicu keraguan validitas empiris di akar rumput
Kecamatan Mojoagung (Lokasi Studi)	Daftar Inti: 5.240 KPM	Pusat industri kreatif informal & koridor transit utama rawan kesenjangan sosial

Sebagai langkah utama government untuk memperbaiki masalah ketimpangan sosial tersebut, dijalankanlah Program Keluarga Harapan (PKH). Program ini memiliki dasar hukum yang kuat, yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial serta Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018. Secara jelas, PKH dapat diartikan sebagai sebuah program pemberian bantuan sosial berbentuk uang tunai yang diberikan secara bersyarat kepada keluarga miskin yang telah ditetapkan sebagai penerima manfaat. Melalui sistem bantuan bersyarat ini, setiap keluarga penerima diwajibkan untuk memenuhi tanggung jawab tertentu di bidang kesehatan dan pendidikan. Di sektor kesehatan, ibu hamil dan anak usia dini dalam keluarga tersebut wajib memeriksakan kondisi tubuhnya secara teratur ke posyandu atau puskesmas setempat. Sementara di sektor pendidikan, anak-anak usia sekolah wajib hadir di kelas dengan tingkat kehadiran yang sudah ditentukan. Tujuan besar dari pemberian bantuan bersyarat ini adalah sebagai rencana jangka panjang government untuk memutus mata rantai kemiskinan agar tidak terus berlanjut ke generasi berikutnya, melalui peningkatan kualitas pendidikan dan kesehatan anak sejak usia dini.

Namun demikian, pelaksanaan tata kelola birokrasi dan pendataan yang masih menggunakan cara-cara manual di masa lalu seringkali menimbulkan masalah baru yang cukup serius. Masalah tersebut berupa adanya bantuan yang salah sasaran, di mana warga yang tergolong mampu justru menerima bantuan, sedangkan warga yang benar-benar miskin dan membutuhkan bantuan justru terlewat dari proses pendataan petugas di lapangan. Masalah ini diperparah dengan lambatnya pembaruan data kemiskinan yang dikelola oleh perangkat desa. Akibatnya, data yang digunakan seringkali merupakan data usang yang tidak mencerminkan perubahan ekonomi riil masyarakat. Warga yang sudah meninggal atau sudah pindah rumah masih terdaftar sebagai penerima bantuan, sementara keluarga baru yang jatuh miskin akibat kehilangan pekerjaan tidak bisa mendapatkan hak perlindungan sosial mereka. Oleh karena itu, kehadiran inovasi pelayanan publik yang mudah menyesuaikan dengan keadaan serta cepat tanggap menjadi hal yang sangat penting. Perubahan sistem dari pelayanan konvensional yang kaku menuju sistem digitalisasi yang terpadu diharapkan mampu menjawab kebutuhan perlindungan masyarakat miskin secara lebih tepat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam kondisi nyata di Kecamatan Mojoagung, penggabungan teknologi informasi ke dalam pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan yang sangat mendesak. Hal ini disebabkan oleh tingginya pergerakan dan perubahan kondisi ekonomi penduduk yang bekerja di sektor tidak tetap. Pola kemiskinan di wilayah yang padat lalu lintas perdagangan seperti Mojoagung tidak lagi bersifat tetap atau menetap seperti di desa terpencil. Pendapatan harian para buruh industri perumahan sangat mudah naik-turun, sehingga mereka sangat rentan jatuh ke dalam jurang kemiskinan dalam waktu singkat. Kerentanan ini berakar dari minimnya jaminan kerja serta ketidakpastian pasar yang dihadapi para pengrajin kuningan maupun pemahat kayu. Ketika pesanan sepi, pendapatan mereka menurun drastis dan seketika itu pula kesejahteraan hidup keluarga mereka terancam. Dasar

pemikiran inilah yang melatarbelakangi pentingnya penataan ulang sistem pengelolaan bantuan sosial bersyarat. Tujuannya adalah agar bantuan yang diberikan oleh negara tidak hanya menjadi penahan beban ekonomi sementara yang memicu ketergantungan masyarakat, melainkan dapat menjadi penggerak utama bagi terciptanya kemandirian hidup yang berkelanjutan di masa depan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya optimalisasi inovasi pelayanan PKH dalam mendukung pengentasan kemiskinan di Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang?
2. Apa langkah-langkah optimalisasi yang diperlukan agar inovasi pelayanan PKH lebih berdampak terhadap pengentasan kemiskinan di Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis upaya optimalisasi inovasi pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam mendukung pengentasan kemiskinan di Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang.
2. Mengidentifikasi langkah-langkah optimalisasi yang diperlukan agar inovasi pelayanan PKH dapat lebih efektif dan berkelanjutan dalam menurunkan angka kemiskinan di Kecamatan Mojoagung.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik dan Kebijakan Sosial dengan mengintegrasikan teori Dwight Waldo dan Richard Titmuss untuk memperkuat konsep pelayanan publik yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat, sekaligus memperkokoh konsep inovasi dan kualitas pelayanan tersebut melalui penerapan teori Osborne & Brown, Parasuraman dkk., serta Rogers dalam menjelaskan efektivitas inovasi pelayanan Program Keluarga Harapan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini memberikan masukan strategis dalam upaya meningkatkan efektivitas, kualitas, dan inovasi pelayanan Program Keluarga Harapan di wilayah Kecamatan Mojoagung.

- b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan membantu meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan untuk mendorong kemandirian serta pengentasan kemiskinan secara berkelanjutan.

Tinjauan Pustaka

Teori Administrasi Publik dan Kesejahteraan Sosial

Penelitian ilmiah mengenai tata kelola bantuan sosial di tingkat lokal ini dibingkai dengan memanfaatkan landasan pemikiran teoretis dari Dwight Waldo (1955) dalam Teori Administrasi Publik. Waldo menguraikan argumentasi mendasar bahwa lembaga birokrasi government pada hakikatnya bukanlah sekadar mesin penggerak urusan administratif yang bersifat mekanis, dingin, bebas dari nilai kemanusiaan, atau hanya memikirkan pencapaian kecepatan teknis semata. Administrasi government harus diletakkan sebagai sebuah tindakan moral yang mulia dan penuh tanggung jawab politik, dengan orientasi utama mewujudkan prinsip-prinsip keadilan sosial serta melindungi hak hidup dan harga diri segenap masyarakat miskin. Oleh sebab itu, seluruh program perlindungan kesejahteraan sosial yang digulirkan oleh para aparatur sipil negara wajib memiliki kepekaan rasa kemanusiaan yang tinggi dalam menyerap aspirasi serta merespons penderitaan kelompok warga marjinal. Cara pandang Waldo ini menolak dengan tegas pemikiran birokrasi klasik yang kaku, dan justru memposisikan aparatur lapangan sebagai garda terdepan penegak keadilan.

Landasan berpikir tersebut diperkuat oleh Teori Kesejahteraan Sosial yang dikembangkan oleh Richard Titmuss (1974). Titmuss menolak keras model bantuan sosial yang hanya bersifat sementara atau sekadar diberikan untuk konsumsi jangka pendek saat terjadi keadaan darurat saja (residual). Sebaliknya, Titmuss menawarkan sebuah model bantuan sosial yang melembaga dan produktif (institutional-productive). Menurutny, pelayanan sosial harus disatukan sebagai bagian dari sistem government yang secara aktif membangun kemampuan, keterampilan, dan kemandirian ekonomi setiap individu. Dengan demikian, masyarakat dapat terbebas dari lingkaran kemiskinan secara mandiri dan menetap. Dalam kerangka bantuan sosial bersyarat seperti PKH, perpaduan antara pemenuhan kewajiban pendidikan-kesehatan dengan program pemberdayaan ekonomi merupakan bukti nyata dari pemikiran Titmuss ini, di mana negara hadir untuk menanam investasi jangka panjang bagi masa depan masyarakat. Melalui investasi pada modal manusia, negara memastikan bahwa anak-anak dari keluarga miskin kelak memiliki kemampuan kompetensi kerja yang baik sehingga bisa mendapatkan penghasilan yang layak.

Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Dalam memahami wujud perubahan yang terjadi pada sistem pelayanan birokrasi, peneliti menggunakan konsep Inovasi Publik yang dijelaskan oleh Osborne dan Brown (2005). Inovasi di sektor government diartikan sebagai pengenalan cara-cara baru ke dalam organisasi—baik berupa proses kerja yang baru, gawai alat teknologi yang modern, metode kerja sama yang lebih luas, maupun model pelayanan langsung yang berbeda dari praktik sebelumnya. Semua terobosan ini dilakukan demi meningkatkan kemanfaatan nyata bagi masyarakat luas. Keberhasilan inovasi ini tidak diukur dari kecanggihan teknologi yang digunakan, melainkan dari seberapa besar teknologi tersebut mampu mempermudah kehidupan warga dan mempercepat penyelesaian masalah birokrasi yang berbelit-belit.

Sejalan dengan pemikiran tersebut, Everett M. Rogers (2003) melalui Teori Difusi Inovasi menjelaskan bahwa penerimaan suatu perubahan baru dapat berjalan dengan baik di masyarakat apabila memenuhi beberapa syarat penting. Syarat-syarat tersebut meliputi adanya keuntungan yang lebih jelas dibanding cara lama, kesesuaian nilai dengan budaya setempat, kemudahan untuk dipelajari, serta hasil kerjanya dapat dilihat secara nyata oleh para petugas pelaksana maupun masyarakat yang menjadi sasaran bantuan. Jika sebuah inovasi digital terlalu rumit dan sulit dipahami oleh petugas lapangan, maka terobosan tersebut akan ditolak dan gagal memberikan dampak yang optimal bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Teori Kemiskinan Kultural dan Struktural

Masalah kemiskinan dalam penelitian ini dibahas melalui gabungan dua sudut pandang teori utama yang saling melengkapi. Pertama, Teori Kemiskinan Struktural (Oscar Lewis, 1959) menyatakan bahwa kemiskinan timbul akibat tidak meratanya pembagian sumber daya, adanya hambatan aturan sistem government, serta kebijakan pembangunan yang belum berpihak secara nyata kepada kelompok pekerja kecil di sektor informal. Hambatan struktural ini membuat warga miskin sulit mendapatkan modal usaha, jaminan kesehatan, atau pelatihan keterampilan yang layak karena terbentur oleh aturan administratif yang rumit dan kaku.

Kedua, konsep kemiskinan kultural (Oscar Lewis, 1966) menjelaskan bahwa kemiskinan juga dapat disebabkan oleh cara pandang hidup masyarakat yang telah mengakar, seperti sikap cepat pasrah pada keadaan, rendahnya keinginan untuk mencoba berwirausaha, serta besarnya rasa ketergantungan secara psikologis terhadap bantuan cuma-cuma dari government. Budaya kemiskinan ini seringkali diturunkan dari orang tua kepada anak-anak mereka, melahirkan pola pikir yang pesimis dan takut menghadapi risiko tantangan ekonomi baru. Oleh karena itu, cara terbaik untuk mengentaskan kemiskinan adalah dengan melakukan penyelarasan antara perbaikan ketepatan data di tingkat atas (struktural) dan perubahan mental sosial di tingkat bawah (kultural).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ilmiah ini dirancang menggunakan metode kualitatif melalui jenis pendekatan kualitatif deskriptif (Bogdan & Taylor, 1975). Pendekatan ini dipilih agar peneliti bisa menangkap gambaran fenomena sosial pelaksanaan inovasi pelayanan publik secara mendalam. Penggunaan metode deskriptif bertujuan untuk menyingkap realitas implementasi program di lapangan secara utuh tanpa manipulasi statistik. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci untuk mengamati alur data dan perilaku sosiologis para aktor birokrasi. Hasil akhir dari jenis penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian naratif kalimat yang sistematis dan mudah dipahami.

Fokus Penelitian

Menurut para ahli seperti Spradley dan Lincoln serta Guba (Sugiyono, 2019). Penetapan fokus didasarkan pada tingkat kebaruan informasi (novelty) serta kemanfaatannya bagi perbaikan kualitas kebijakan publik lokal. Para ahli menyatakan bahwa fokus riset kualitatif bersifat tentatif yang dapat berkembang dinamis menyesuaikan temuan empiris lapangan. Peneliti membatasi ruang analisis pada efisiensi tata kelola inovasi pelayanan digital serta efektivitas pemberdayaan sosial di Kecamatan Mojoagung. Berdasarkan arahan teoretis metodologi kualitatif tersebut, rincian titik fokus dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa poin utama yaitu:

- a. Bentuk Inovasi Pelayanan PKH di Kecamatan Mojoagung: Poin pertama riset memusatkan perhatian pada wujud nyata terobosan pelayanan publik yang diterapkan oleh instansi birokrasi lokal. Peneliti mendeskripsikan inovasi proses berbasis teknologi informasi berupa pengoperasian berkala fitur peta lokasi spasial (SIKS-GIS). Selain itu dibahas pula inovasi metode pembinaan lapangan kelompok melalui pembaruan sistem edukasi keuangan keluarga kelas P2K2. Eksplorasi bentuk inovasi ini disandarkan pada pendapat para ahli mengenai tipologi perubahan sistem pelayanan di sektor publik. Seluruh bentuk terobosan dianalisis untuk menguji sejauh mana sistem digital mempermudah alur kerja pendataan kemiskinan.
- b. Upaya Optimalisasi Inovasi Pelayanan PKH di Kecamatan Mojoagung: Poin kedua riset diarahkan untuk mengkaji langkah strategis dalam memaksimalkan keterpaduan sistem digital dan kemampuan petugas. Peneliti menganalisis upaya penyelarasan data hulu hilir secara kontinu guna menekan potensi kesalahan

penerima manfaat bantuan bersyarat. Langkah pemecahan masalah blank spot sinyal internet rural melalui penyediaan pos sinkronisasi desa dibahas secara mendalam. Para ahli manajemen publik menekankan bahwa optimalisasi harus menyentuh ranah perbaikan fasilitas kerja dan perubahan mental warga. Analisis poin ini bertujuan merumuskan rekomendasi model kebijakan pelayanan perlindungan sosial yang berkelanjutan di tingkat kecamatan.

Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja berdasar pertimbangan kesenjangan data administratif di tingkat bawah. Tempat pengumpulan data dilaksanakan pada lingkup wilayah administratif Kecamatan Mojoagung, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Peneliti memusatkan kegiatan analisis di Kantor Sekretariat PKH Kecamatan serta empat dusun contoh terpilih di sekitarnya. Keempat dusun tersebut adalah Desa Betek, Desa Mojotrisno, Desa Kademangan, dan wilayah agraris Desa Dukuhmojo. Pemilihan lokasi ini dirasa sangat mewakili keragaman karakteristik ekonomi masyarakat informal yang menjadi sasaran perlindungan sosial.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari keterangan lisan yang diperoleh langsung melalui interaksi lapangan. Informasi didapatkan dari wawancara bersama Kepala Seksi Dinas Sosial, Koordinator PKH, pendamping desa, dan warga. Peneliti mencatat hasil jawaban lisan informan untuk merekam kendala psikologis serta hambatan teknis penyaluran bantuan. Keterangan ini menjadi modal utama bagi peneliti dalam menyusun narasi fakta yang terjadi di akar rumput. Seluruh percakapan lapangan direkam menggunakan alat gawai elektronik atas persetujuan bersama dari para pemberi informasi.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui penelusuran dokumen tertulis resmi milik instansi pemerintah. Sumber ini meliputi arsip Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dan Laporan Bulanan Realisasi PKH Kecamatan Mojoagung. Peneliti juga mengumpulkan buku pedoman teknis aplikasi, aturan hukum kementerian, serta draf peraturan daerah setempat. Kumpulan dokumen tertulis ini berfungsi sebagai landasan legalitas untuk memperkuat bukti temuan lisan dari lapangan. Proses penelusuran dokumen sekunder dilakukan secara teliti di kantor sekretariat pendamping dan perpustakaan daerah Jombang.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengaplikasikan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Teknik observasi dijalankan melalui pengamatan langsung secara aktif pada aktivitas pelayanan sosial di empat desa contoh. Peneliti mengamati cara petugas pendamping melakukan input pemutakhiran data warga miskin menggunakan sistem telepon genggam. Peneliti juga melihat langsung dinamika interaksi warga saat mengikuti forum pembinaan bulanan keliling wilayah dusun. Catatan harian lapangan dibuat secara berkala untuk merekam fakta lingkungan nyata tanpa mengganggu jalannya kegiatan petugas. Melalui pengamatan ini, kendala sinyal internet rural dan penolakan mental sebagian warga dapat didokumentasikan jelas.

2. Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan dengan bertatap muka langsung bersama para aktor utama pelaksana inovasi pelayanan publik. Kegiatan ini memanfaatkan panduan pertanyaan terbuka untuk memancing jawaban yang jujur dari para pemberi informasi. Peneliti menggali pemahaman petugas mengenai sistem SIKS-NG Mobile dan alasan psikologis warga menolak graduasi mandiri. Suasana tanya jawab kondisikan secara santai namun tetap fokus pada pemecahan indikator masalah penelitian. Setiap informasi penting yang diucapkan informan segera dicatat dalam buku khusus demi menjaga keaslian data.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi diterapkan untuk mengumpulkan berkas tertulis dan bukti visual asli selama proses riset lapangan. Peneliti mengumpulkan foto lembar tangkapan layar fitur peta spasial, kondisi fisik rumah KPM, dan absensi warga. Berkas laporan bulanan pelaksanaan program serta surat keputusan resmi petugas dikumpulkan sebagai bukti pelengkap riset. Seluruh dokumen fisik discan dan dikelompokkan ke dalam folder digital agar tidak rusak atau hilang. Arsip visual ini sangat berguna bagi pembaca untuk melihat bukti nyata validitas proses penelitian kualitatif.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019). Proses pengolahan informasi kualitatif dilakukan secara mengalir sejak awal pengumpulan data hingga

akhir draf kesimpulan. Keempat tahapan analisis saling berhubungan aktif membentuk siklus pemikiran kritis untuk mengolah data lapangan yang rumit. Model pengolahan data ini menjamin hasil pembahasan artikel ilmiah tersusun secara kronologis dan logis. Langkah analisis data interaktif tersebut dijalankan peneliti melalui empat tahapan kerja utama sebagai berikut:

- a. **Pengumpulan Data:** Tahap pengumpulan data dimulai dengan menghimpun seluruh rekaman suara, catatan observasi, dan dokumen tertulis lapangan. Peneliti menyatukan lembar transkrip hasil wawancara dari Kepala Seksi Dinas Sosial hingga perwakilan warga desa. Semua data kasar dikumpulkan tanpa ada bagian informasi yang dikurangi atau diubah oleh peneliti sendiri. Proses pengumpulan ini membutuhkan ketelitian tinggi agar tidak ada informasi penting yang terlewat dari catatan. Data yang telah terkumpul dipisahkan berdasar asal wilayah desa tempat dilaksanakannya riset inovasi pelayanan publik.
- b. **Reduksi Data:** Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar dari catatan lapangan. Peneliti memilah informasi yang berkaitan langsung dengan penerapan sistem SIKS-NG Mobile dan forum kelompok P2K2. Pernyataan informan yang tidak relevan dengan fokus optimalisasi pelayanan segera dibuang demi efisiensi halaman naskah. Data yang lolos seleksi kemudian diberikan kode khusus untuk mempermudah proses penyusunan teks bab pembahasan. Melalui tahap reduksi ini, inti permasalahan sosiologis dan kendala teknis pelayanan publik menjadi lebih menonjol.
- c. **Penyajian Data:** Penyajian data dilakukan dengan merakit kumpulan informasi yang teratur ke dalam teks naratif yang bersifat deskriptif. Peneliti menyusun matriks perbandingan alur kerja pendataan manual dengan sistem digital terintegrasi pada tabel pembahasan. Kutipan langsung dari wawancara informan disisipkan untuk memperkuat kebenaran argumen narasi yang dibangun oleh peneliti. Penyajian naskah dibuat mengalir secara bertahap mulai dari inovasi proses hingga langkah strategis masa depan. Format tampilan naskah diatur rapi spasi satu agar memudahkan pembaca dalam memahami hubungan antar-variabel riset.
- d. **Penarikan Kesimpulan:** Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir berupa perumusan makna esensial dari keseluruhan data yang telah disajikan rapi. Peneliti mencari hubungan sebab-akibat antara kesiapan infrastruktur teknologi informasi dengan perubahan mental kultural masyarakat penerima bantuan. Kesimpulan awal yang masih longgar diverifikasi kembali dengan melihat ulang catatan harian lapangan yang otentik. Pernyataan simpulan dirumuskan secara padat, objektif, dan langsung menjawab tujuan awal dilakukannya kajian ilmiah ini. Hasil akhir kesimpulan dikaitkan dengan implikasi teori administrasi publik Dwight Waldo dan konsep Richard Titmuss.

Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dilakukan untuk menjamin kualitas, keaslian, dan nilai ilmiah dari hasil penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan standar operasional pengujian baku yang berlaku universal dalam ranah metodologi riset ilmu sosial. Langkah ini wajib ditempuh agar draf laporan akhir terhindar dari tuduhan manipulasi atau prasangka pribadi peneliti. Seluruh proses pengujian keabsahan didokumentasikan rapi sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik kepada dewan penguji tesis. Kriteria pengujian keabsahan data yang diterapkan oleh peneliti dalam studi ini mencakup empat pilar utama:

- a. **Credibility (Kredibilitas):** Kredibilitas atau derajat kepercayaan data diuji melalui perpanjangan waktu kehadiran peneliti di lokasi empat desa percontohan. Peneliti melakukan teknik triangulasi sumber dengan mencocokkan omongan warga desa dengan catatan resmi pendamping sosial PKH. Triangulasi metode juga diterapkan dengan membandingkan hasil wawancara mendalam dengan bukti pengamatan langsung di lapangan. Kegiatan pengecekan anggota (member check) dilakukan untuk mengonfirmasi ulang kebenaran transkrip kutipan kepada pihak informan bersangkutan. Langkah-langkah kredibilitas ini memastikan bahwa data yang ditulis benar-benar sesuai dengan kenyataan empiris asli.
- b. **Transferability (Keteralihan):** Keteralihan berkaitan dengan tingkat kecocokan hasil penelitian apabila diterapkan pada konteks situasi sosial wilayah lain. Peneliti menyusun uraian draf laporan secara sangat rinci, mendalam, padat, dan sistematis mengenai kondisi riil Mojoagung. Konteks karakteristik sosiologis masyarakat informal pembuat kerajinan kuningan dijelaskan secara gamblang dalam bab hasil pembahasan. Pembaca mendapatkan gambaran yang utuh dan jelas mengenai alur inovasi pelayanan berbasis aplikasi gawai tersebut. Dengan demikian, hasil kajian ilmiah ini dapat dijadikan rujukan pembanding bagi daerah lain yang memiliki karakteristik serupa.
- c. **Dependability (Ketertanggungjawaban):** Ketertanggungjawaban atau dependabilitas diuji dengan melakukan audit menyeluruh terhadap keseluruhan proses riset yang dijalankan peneliti. Dosen penasihat bertindak sebagai auditor independen untuk memeriksa rekam jejak aktivitas lapangan dari awal hingga akhir. Peneliti menunjukkan bukti logbook harian, draf transkrip percakapan, dan folder arsip foto visual dokumentasi instansi. Pemeriksaan dilakukan secara berkala melalui forum bimbingan akademik demi menjaga konsistensi penalaran logika berpikir peneliti. Uji dependabilitas yang ketat ini meminimalkan risiko terjadinya kesalahan prosedur pengumpulan maupun pengolahan data kualitatif.

- d. **Confirmability (Kepastian):** Kepastian atau konfirmabilitas dilakukan bersamaan dengan uji ketergantungan untuk mengukur objektivitas hasil laporan penelitian ilmiah. Peneliti menguji apakah kalimat kesimpulan akhir benar-benar lahir dari data lapangan atau opini subjektif pribadi. Semua draf narasi temuan dikonfirmasi kembali dengan bukti fisik catatan lapangan dan dokumen sekunder yang otentik. Jika hasil penafsiran peneliti disetujui dan terbukti bersumber dari kenyataan lapangan, maka kepastian riset terpenuhi. Tahap kepastian ini menegaskan bahwa penelitian Administratif Publik ini bersih dari intervensi kepentingan sepihak pihak manapun.

Hasil dan Pembahasan

1. Inovasi Proses Berbasis Teknologi: Penerapan Aplikasi SIKS-NG Mobile

Berdasarkan temuan di lapangan, wujud inovasi pelayanan pertama yang diterapkan di Kecamatan Mojoagung berfokus pada pengalihan sistem pengelolaan data kemiskinan ke bentuk digital melalui penggunaan Aplikasi SIKS-NG Mobile (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation). Meskipun aplikasi ini dibuat secara terpusat oleh Kementerian Sosial Republik Indonesia, terobosan yang dilakukan oleh petugas di tingkat lokal terletak pada perubahan sistem kerja. Petugas yang semula mencatat data menggunakan kertas secara manual dalam jumlah banyak kini beralih menggunakan formulir digital langsung melalui telepon genggam Android di lapangan. Langkah ini menghemat waktu pengerjaan dan mengurangi risiko kerusakan kertas akibat air atau kelalaian penyimpanan.

Melalui fitur peta lokasi (SIKS-GIS), para petugas pendamping sosial PKH dapat melakukan pemeriksaan dengan memotret kondisi rumah asli milik warga dan secara otomatis mengunci titik koordinat lokasi rumah tersebut secara langsung pada saat itu juga. Kamera aplikasi akan menangkap detail kondisi atap, dinding, dan lantai rumah, sementara sistem GPS akan mencatat posisi geografis rumah secara mutlak. Hal ini menutup celah bagi adanya rekayasa data atau manipulasi kondisi kelayakan rumah oleh oknum tertentu yang ingin mendapatkan keuntungan pribadi dari program bantuan negara.

Tabel 4.1. Perbandingan Alur Kerja Pendataan PKH Manual vs Digital

Aspek Perbandingan	Sistem Manual Masa Lalu (Paper-Based)	Inovasi Aplikasi SIKS-NG Mobile (2026)
Media Pencatatan	Formulir kertas fisik dalam jumlah banyak	Formulir digital terintegrasi dalam gawai Android
Verifikasi Spasial	Deskripsi naratif alamat (rawan manipulasi)	Fitur SIKS-GIS mengunci titik koordinat asli KPM
Kecepatan Alur Data	Berhari-hari, dikirim manual dan diketik ulang	Instan, sekali klik langsung masuk server pusat
Potensi Kesalahan	Inclusion dan exclusion error tinggi	Ditekan secara drastis lewat sinkronisasi dua arah

2. Inovasi Metode Pemberdayaan Lapangan: P2K2 Terintegrasi Graduasi Mandiri

Wujud inovasi pelayanan kedua yang ditemukan adalah pembaruan pada tata cara pembinaan kelompok warga penerima manfaat. Pembinaan ini dilakukan melalui forum Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) yang secara sengaja diarahkan untuk mencapai target kelulusan bantuan secara mandiri atas keinginan sendiri. Petugas mengubah bentuk pertemuan bulanan keliling dusun yang dulunya hanya berisi penyampaian ceramah satu arah yang membosankan dan kaku, menjadi sebuah ruang pelatihan usaha praktis yang ceria dan simulasi interaktif mengenai cara mengelola keuangan keluarga skala kecil.

Warga diajarkan dengan ketat untuk memisahkan antara uang bantuan sosial untuk keperluan sekolah anak dengan uang yang digunakan sebagai modal usaha produktif. Mereka dilatih membuat pembukuan harian sederhana menggunakan toples atau dompet saku khusus. Secara rutin, petugas pendamping juga memberikan motivasi psikologis untuk mengikis mental cepat pasrah agar warga tidak takut untuk hidup mandiri dan berani melepas bantuan dari pemerintah jika usaha rintisannya sudah mulai membuahkan hasil tetap.

Secara umum metode baru ini terbukti berhasil memicu semangat warga untuk mulai membuka usaha kecil-kecilan (seperti usaha warung jajanan makanan ringan di Desa Betek dan pembuatan kerajinan tangan anyaman di Desa Mojotrisno), proses untuk mencapai kelulusan bantuan secara sukarela masih menghadapi penolakan mental yang kuat dari sebagian besar penerima bantuan.

Banyak warga yang kondisi ekonominya sebenarnya sudah cukup mampu secara nyata, tetap menolak untuk dikeluarkan dari daftar penerima bantuan dengan berbagai alasan. Hal ini terjadi karena mereka diliputi

rasa cemas, takut, dan tidak percaya diri akan ketidakpastian penghasilan di masa depan apabila bantuan jaring pengaman sosial dari pemerintah dihentikan sepenuhnya. Rasa aman palsu sebagai penerima bantuan sosial menghambat munculnya kemandirian ekonomi yang sejati.

Faktor Pendukung Faktor Penghambat Dalam Upaya Optimalisasi Pengentasan Kemiskinan

- a. Faktor Pendukung
 1. Komitmen Kepemimpinan Transformasional: Adanya dukungan penuh dan ruang diskresi yang luas dari pihak pimpinan Kecamatan Mojoagung serta Dinas Sosial Kabupaten Jombang kepada petugas untuk melakukan improvisasi di lapangan.
 2. Kompetensi Teknis dan Soliditas Petugas: Para petugas pendamping sosial PKH memiliki latar belakang pendidikan sosiologi/ilmu sosial, sehingga menguasai kecakapan komunikasi persuasif dalam mendekati masyarakat.
 3. Kedekatan Emosional yang Inklusif: Hubungan saling percaya yang terbangun bertahun-tahun antara pendamping dan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) mempermudah proses transisi dari sistem manual ke digital.
 4. Dukungan Pemerintah Desa: Kepala desa di wilayah sampel (Desa Betek, Mojotrisno, Kademangan, dan Dukuhmojo) memfasilitasi ruang balai desa secara gratis untuk pelaksanaan kelas pembinaan usaha mikro.
- b. Faktor Penghambat
 1. Kendala Infrastruktur Jaringan Rural: Jangkauan sinyal internet seluler yang tidak merata (*blank spot*) di area pinggiran kecamatan yang berbatasan dengan persawahan, memicu kegagalan pengiriman data spasial ke server.
 2. Ketiadaan Alokasi Anggaran Operasional Digital: Tidak adanya bantuan dana dari pemerintah daerah untuk biaya pemeliharaan gawai Android kerja dan pembelian kuota internet bulanan petugas, sehingga harus ditanggung kantong pribadi.
 3. Bertahannya Budaya Kemiskinan (*Culture of Poverty*): Terjadinya ketidakjujuran informasi ekonomi oleh sebagian warga yang menyembunyikan kepemilikan aset baru demi mempertahankan status sebagai penerima bantuan.
 4. Mentalitas Ketergantungan (*Dependency Mentality*): Adanya rasa cemas dan ketakutan yang berlebihan dari masyarakat akan hilangnya jaminan subsidi negara, sehingga menghambat target graduasi mandiri secara sukarela.

Langkah-langkah strategis berkelanjutan

- a. Penyelarasan Data Hulu dan Hilir secara Kontinu: Hasil pencatatan kondisi ekonomi warga pada Aplikasi SIKS-NG Mobile di tingkat atas harus langsung dijadikan acuan utama untuk menentukan kelompok warga yang akan diberikan pelatihan usaha secara intensif pada kelas P2K2 di tingkat bawah. KPM yang memiliki nilai aset terendah diprioritaskan mendapat bantuan modal usaha tambahan.
- b. Penyediaan Tempat Internet Desa (Pos Sinkronisasi): Memanfaatkan fasilitas jaringan internet gratis yang ada di kantor desa sebagai pusat pengiriman data bersama. Langkah ini berguna untuk mengatasi masalah sulitnya sinyal internet di dusun terpencil, yang disertai dengan pelatihan rutin bagi petugas mengenai cara membersihkan ruang penyimpanan telepon genggam secara berkala
- c. Pendampingan Masa Transisi Mental secara Bertahap: Menyusun kelas motivasi bimbingan jiwa pra-kelulusan bantuan secara teratur serta membuat kebijakan pemberian waktu kelonggaran aturan selama 3 sampai 6 bulan bagi warga yang baru mandiri. Hal ini penting untuk memberikan rasa aman bagi mereka sebelum bantuan dihentikan total
- d. Kerja Sama Perluasan Pasar Usaha Mikro Kelompok: Membangun kerja sama yang nyata antara Pemerintah Kecamatan Mojoagung, pengurus desa, dan para pelaku usaha lokal untuk membantu memasarkan produk kerajinan kuningan atau makanan buatan warga penerima PKH ke pasar yang lebih luas di wilayah setempat.

Kesimpulan

Merujuk pada temuan penelitian serta uraian pembahasan yang telah dipaparkan, dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Keberhasilan optimalisasi inovasi pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Mojoagung sangat ditentukan oleh adanya keselarasan dinamis antara kesiapan sarana teknologi digital di tingkat atas (hulu birokrasi) dan transformasi cara pandang sosiokultural masyarakat di tingkat bawah (hilir lapangan).
2. Penerapan inovasi proses berupa gawai Aplikasi SIKS-NG Mobile yang didukung penuh oleh fitur pemetaan koordinat geografis spasial (SIKS-GIS) terbukti efektif dalam memotong alur birokrasi, menekan kesalahan inklusi-eksklusi data, serta meningkatkan keabsahan validitas data warga miskin.

3. Pelaksanaan inovasi metode melalui restrukturisasi forum bulanan kelas Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) keliling dusun mampu mengubah paradigma berpikir Keluarga Penerima Manfaat (KPM), dari yang semula hanya bersifat konsumtif-residual (bantuan sementara) menjadi lebih produktif-institusional.
4. Optimalisasi menyeluruh sistem pelayanan birokrasi lokal ini masih terhambat oleh faktor eksternal teknis berupa tidak stabilnya sinyal internet rural di area perbatasan sawah, serta faktor eksternal psikologis berupa bertahannya budaya kemiskinan dan kecemasan mental warga untuk melepas ketergantungan dari bantuan negara.

Saran

Terdapat beberapa saran untuk mengatasi hambatan efektivitas program Centing Pamer Kaos yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Sosial Kabupaten Jombang diharapkan membantu penyediaan sarana fasilitas alat komunikasi kerja pintar Android bagi para petugas pendamping lapangan, serta membangun kemitraan strategis dengan operator seluler untuk memasang pemancar sinyal penguat di area rural guna mengatasi blank spot internet.
2. Tim Petugas Pendamping Sosial PKH Kecamatan Mojoagung disarankan untuk menyusun dan mengagendakan kelas bimbingan motivasi jiwa pra-kelulusan secara terstruktur, sekaligus menerapkan kebijakan waktu kelonggaran transisi aturan bantuan selama 3 hingga 6 bulan demi menjaga stabilitas psikologis warga miskin
3. Pemerintah Kecamatan Mojoagung dan Pemerintah Desa (Desa Betek, Kademangan, Mojotrisno, dan Dukuhmojo) perlu mengoptimalkan alokasi fasilitas jaringan internet gratis kantor desa sebagai pos sinkronisasi data berkala, serta aktif membukakan akses perluasan pasar lokal bagi produk usaha mikro buatan kelompok mandiri.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas ruang lingkup kajian dengan mengadopsi metode penelitian kombinasi (mixed methods) agar dampak ekonomi nyata dan persentase penurunan angka kemiskinan makro pasca-penerapan aplikasi digital dapat terukur secara kuantitatif.

Daftar Pustaka

- Bappenas. (2020). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1975). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences*. New York: John Wiley & Sons.
- Lewis, O. (1959). *Five Families: Mexican Case Studies in the Culture of Poverty*. New York: Basic Books.
- Lewis, O. (1966). *La Vida: A Puerto Rican Family in the Culture of Poverty-San Juan and New York*. New York: Random House.
- Midgley, J. (1995). *Social Development: The Development Perspective in Social Welfare*. London: SAGE Publications.
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service Organizations*. London: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations (5th ed.)*. New York: Free Press.
- Sen, A. (1999). *Development as Freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Titmuss, R. M. (1974). *Social Policy: An Introduction*. London: George Allen & Unwin.
- Waldo, D. (1955). *The Study of Public Administration*. New York: Random House.