FENOMENA
Jurnal Ilmu Sosial
Volume 06 No 02 Tahun 2026
ISSN: 2808-7267 (online)

EFEKTIVITAS PROGRAM PUSAT KESEJAHTERAAN SOSIAL KABUPATEN KLATEN

Pramudita Ambarwati[1], Catur Suwastanto[2], Meisayu Lisa Hertina[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani
Pramuditaambarwati12@gmail.com

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) di Kabupaten Klaten. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dan incidental sampling. Keabsahan data diuji melalui triangulasi, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Puskesos di Kabupaten Klaten telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), meskipun masih terdapat kendala dalam pemutakhiran data penerima bantuan. Kepuasan masyarakat terhadap program tergolong baik, yang ditunjukkan melalui kemudahan dalam mengakses layanan, prosedur pelayanan yang jelas, serta sikap petugas yang ramah dan responsif. Namun, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi kendala berupa gangguan jaringan internet. Ditinjau dari aspek input dan output, program dinilai cukup efektif karena sumber daya yang tersedia telah dimanfaatkan untuk mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, pencapaian tujuan secara menyeluruh menunjukkan bahwa Program Puskesos telah mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan perlindungan sosial. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, diperlukan perbaikan dalam aspek pendataan serta pelaksanaan sosialisasi program secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) di Kabupaten Klaten secara umum telah berjalan cukup efektif. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan, terutama dalam pemutakhiran data, peningkatan kualitas sistem jaringan, serta penguatan koordinasi dan evaluasi. Upaya tersebut diperlukan agar pelaksanaan program dapat berjalan secara lebih optimal dan tepat sasaran.
Kata kunci: kemiskinan, efektivitas program, Puskesos.

ABSTRACT
This study aims to analyze the effectiveness of the Social Welfare Center (Puskesos) Program in Klaten Regency. A descriptive qualitative approach was employed in this study. Data were collected through interviews, observation, and document review, with informants selected using purposive and incidental sampling techniques. Data validity was verified through triangulation, while data analysis followed the Miles and Huberman model. The research findings indicate that the implementation of the Puskesos Program in Klaten Regency has proceeded well and in accordance with standard operating procedures (SOPs), although challenges remain regarding the updating of beneficiary data. Public satisfaction with the program is rated highly, evidenced by ease of service access, clear service procedures, and the friendly, responsive attitude of the staff. However, service delivery still faces obstacles related to internet network disruptions. In terms of inputs and outputs, the program is considered reasonably effective, as available resources have been utilized to support service delivery to the community. Meanwhile, regarding overall goal achievement, the Puskesos Program has successfully improved public access to social protection services. Nevertheless, achieving optimal results requires improvements in data collection and the continuous dissemination of information about the program. Based on the research findings, it can be concluded that the Social Welfare Center (Puskesos) Program in Klaten Regency has generally operated with a satisfactory level of effectiveness. Nevertheless, improvements are still needed, particularly regarding data updates, the enhancement of network system quality, and the strengthening of coordination and evaluation. These efforts are essential to ensure the program is implemented more optimally and effectively targets the intended beneficiaries.
Keywords: *poverty, program effectiveness, Puskesos.*

Submitted: Juli 2026, **Accepted: November** 2026, **Published:** November 2026
ISSN: 2808 - 7267 (online), Website: http://journal.fenomena.ac.id

PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan dalam pembangunan suatu negara dan seringkali menjadi kendala bagi negara berkembang seperti Indonesia. Sejak Indonesia merdeka, isu kemiskinan terus menjadi fokus pemerintah, dari masa Orde Lama, Orde Baru, hingga Masa Reformasi. Berbagai cara telah diupayakan untuk mengatasi kemiskinan, namun hingga saat ini masalah ini belum terselesaikan Suryawati (Alip Akbar, 2022). Kemiskinan merupakan masalah yang kompleks, mulai dari rendahnya pendapatan, hingga keterbatasan akses terhadap layanan kesehatan, rendahnya tingkat pendidikan, serta ketidakmampuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan.

Pemerintah telah menerapkan tiga strategi penting sebagai upaya menurunkan angka kemiskinan di Indonesia. Strategi tersebut mencakup pengurangan beban belanja, peningkatan pendapatan, dan pengurangan kantong–kantong kemiskinan. Tujuan dari langkah tersebut untuk melindungi kelompok yang rentan agar tidak terjatuh dalam garis kemiskinan, sebagaimana yang disampaikan (kemenkopmk.go.id 2024). Dengan demikian, Perlindungan terhadap masyarakat rentan menjadi inti dari strategi nasional dalam menekan angka kemiskinan secara berkelanjutan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), jumlah penduduk miskin di Indonesia pada Maret 2024 tercatat sebesar 25,22 juta orang atau sekitar 9,03% dari total penduduk. Sementara itu, di tingkat provinsi, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah mencatat bahwa angka kemiskinan di Jawa Tengah mencapai 3,70 juta orang atau sebesar 10,47% pada periode yang sama. Jika dibandingkan dengan angka nasional, persentase kemiskinan di Jawa Tengah berada di atas rata-rata nasional, dengan selisih sekitar 1,44%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemiskinan di Jawa Tengah relatif lebih tinggi dibandingkan capaian nasional, sehingga memerlukan perhatian dan intervensi kebijakan yang lebih intensif. Selain itu, secara jumlah absolut, 3,70 juta penduduk miskin di Jawa Tengah menyumbang sekitar 14–15% dari total penduduk miskin nasional. Kontribusi tersebut menunjukkan bahwa Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi dengan beban kemiskinan yang cukup signifikan di Indonesia. Sehingga kabupaten/kota di Jawa Tengah, termasuk Kabupaten Klaten, terus berjuang dalam upaya menekan angka kemiskinan melalui implementasi program perlindungan dan pemberdayaan sosial yang efektif dan tepat sasaran. Berikut adalah data penduduk miskin di Kabupaten Klaten di tahun 2022 – 2024.

Tabel 1. 1 Jumlah penduduk miskin Kabupaten Klaten

Kemiskinan	**Angka kemiskinan Kabupaten Klaten**		
	2022	2023	2024
Garis Kemiskinan (Rp/kapita/bln)	458. 872,00	488. 102, 00	505.826,00
Jumlah Penduduk Miskin (ribu jiwa)	144,87	144,43	141,84
Persentase Penduduk Miskin (persen)	12,33	12,28	12,04

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten, 2024

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik diatas, perkembangan kemiskinan di Kabupaten Klaten selama periode 2022–2024 menunjukkan tren yang relatif menurun, meskipun penurunannya berlangsung secara bertahap. Jika dibandingkan dengan rata-rata nasional tahun 2024 sebesar 9,03%, persentase kemiskinan Kabupaten Klaten yang mencapai 12,04% masih berada di atas angka nasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kabupaten Klaten masih menghadapi tantangan yang cukup serius dalam upaya penanggulangan kemiskinan dan memerlukan penguatan kebijakan serta optimalisasi program perlindungan sosial agar penurunan angka kemiskinan dapat berlangsung lebih signifikan dan berkelanjutan.

Berbagai upaya telah diambil Pemerintah untuk mengatasi masalah kemiskinan yaitu merancang berbagai program yaitu: Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Bantuan Langsung Tunai (BLT), Dana Bersama Penanggulangan Bencana (DBPB), Kartu Indonesia Sehat (KIS), serta Kartu Indonesia Pintar/Kuliah (KIP/K), sebagaimana disampaikan oleh (www.kemenkopmk.go.id, 2024). Beberapa program tersebut telah mengelompokkan masyarakat kurang mampu berdasarkan kriteria yang terdapat di Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Pelaksananya melibatkan peran aktif pemerintah pusat dan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan, mempercepat pembangunan, serta mewujudkan masyarakat yang adil dan sejahtera.

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018, di bentuknya Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial (SLRT–PUSKESOS) sebagai sistem yang berperan dalam pendataan masyarakat yang kurang mampu dalam memenuhi kebutuhan dasar hidupnya, serta upaya pengentasan kemiskinan di tingkat Kabupaten/Kota dan wilayah di bawahnya. Tujuan utama dari pembentukan ini adalah untuk mempercepat akses keluarga miskin terhadap berbagai program perlindungan sosial dan mengurangi angka kemiskinan, di tingkat Pusat maupun Daerah.

Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial pada Nomor 161 tahun 2020 mengenai Pedoman Pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial

(SLRT–PUSKESOS) untuk menangani masyarakat kurang mampu dengan banyaknya masyarakat miskin yang belum mendapatkan layanan perlindungan sosial. Sehingga hal tersebut menjadi pendorong pemerintah untuk membentuk Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial (SLRT–PUSKESOS). Tujuan di bentuknya program tersebut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial dalam mengurangi tingkat kemiskinan dan kesenjangan sosial. Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dan Pusat Kesejahteraan Sosial (SLRT–PUSKESOS) dibentuk agar masyarakat dapat mengakses pelayanan sosial dari program pemerintah yang ada serta untuk mengurangi angka kemiskinan, membantu menangani keluhan masyarakat miskin dan memberikan rujukan (Kementerian Sosial RI, 2016: 4).

Setelah melakukan observasi, bahwa DISSOSP3APPKB Kabupaten Klaten telah menjalankan Program Pusat Kesejahteraan Sosial (PUSKESOS). DISSOSP3APPKB Kabupaten Klaten terutama Bidang Pemberdayaan, Perlindungan dan Jaminan Sosial (Dayalinjamsos) sebagai pengelola program Pusat Kesejahteraan Sosial memiliki peranan dalam memberikan layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Program ini digunakan untuk menerbitkan surat Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang berfungsi memastikan bahwa individu yang bersangkutan benar-benar termasuk dalam kategori keluarga tidak mampu. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti ketidaktepatan data penerima bantuan, keterlambatan pemutakhiran data dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), serta kendala teknis dalam sistem pelayanan. Permasalahan tersebut dapat mempengaruhi efektivitas program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Pusat Kesejahteraan Sosial di Kabupaten Klaten.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas Program

Efektivitas merupakan ukuran untuk menilai tingkat keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas diartikan sebagai daya guna serta kesesuaian antara pelaksanaan kegiatan dengan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Supriyono dan Lestari (2024), efektivitas adalah ukuran keberhasilan program dalam mencapai tujuan sesuai dengan anggaran, waktu, dan sumber daya yang tersedia.

Menurut (Purnama, 2016) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang di tentukan, maka semakin berhasil program yang dilaksanakan. Menurut Steers (2019:6), efektivitas diukur

berdasarkan seberapa jauh suatu organsasi berhasil mencapai tujuan yang telah di tentukan. Efektivitas merupakan indikator pencapaian organisasi dalam meraih targetnya, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Suatu organisasi dapat dianggap efektif jika telah memenuhi tujuan yang direncanakan. Efektivitas program juga dapat diartikan sebagai penilaian terhadap keberhasilan pelaksanaan program dalam mencapai target yang telah direncanakan (Rukhmana, 2021).

Tolok Ukur Efektivitas Program

Efektivitas juga dapat dipahami sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa berhasil dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan, yaitu sejauh mana target yang direncanakan berhasil dicapai sesuai dengan rencana. Menurut Cambell J. P (Mutiarin & Zaenudin, 2014:96) dalam buku yang berjudul manajemen birokrasi dan kebijakan terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah (1) Keberhasilan Program yaitu menilai sejauh mana Program Puskesos mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan, yang dilihat dari ketepatan sasaran penerima layanan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (2) Kepuasan Terhadap Program mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesos, yang dilihat dari kesesuaian harapan masyarakat serta perasaan puas setelah menerima pelayanan. (3) Tingkat Input dan Output mengukur efektivitas program berdasarkan penggunaan sumber daya dan hasil yang dicapai, yang mencakup pemanfaatan tenaga kerja, waktu, dan fasilitas, serta hasil pelayanan yang diterima masyarakat. (4) Pencapaian Tujuan Menyeluruh menilai keberhasilan program secara keseluruhan, yang dilihat dari kemampuan Puskesos dalam mempercepat akses layanan sosial, mengurangi kemiskinan, serta memberikan pelayanan yang tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Faktor – Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan efektivitas

Menurut David dan Aidan (Rohmatin, 2016), keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh lingkungan tempat kebijakan tersebut dijalankan. Faktor-faktor dalam kondisi lingkungan yang memengaruhi implementasi meliputi: (1) Kendala sumberdaya, berkaitan dengan ketersediaan akses terhadap berbagai sumber daya, baik berupa finansial, material, maupun infrastruktur pendukung lainnya. (2) Ketersediaan fasilitas yang memadai, Fasilitas fisik mencakup peralatan yang mendukung serta perlengkapan lain yang ada di masyarakat atau yang digunakan oleh pelaksana, menjadi elemen penting dalam menjalankan program pemberdayaan ekonomi. (3) Keadaan sosial budaya masyarakat, Setiap masyarakat memiliki kebudayaan yang berbeda, yang mencakup nilai, kebiasaan, dan pandangan hidup yang

unik. Dalam pelaksanaan kebijakan, kebudayaan ini mencakup nilai-nilai, kepercayaan, dan sikap masyarakat terhadap tindakan pemerintah serta bagaimana respons mereka terhadap kebijakan yang diterapkan.

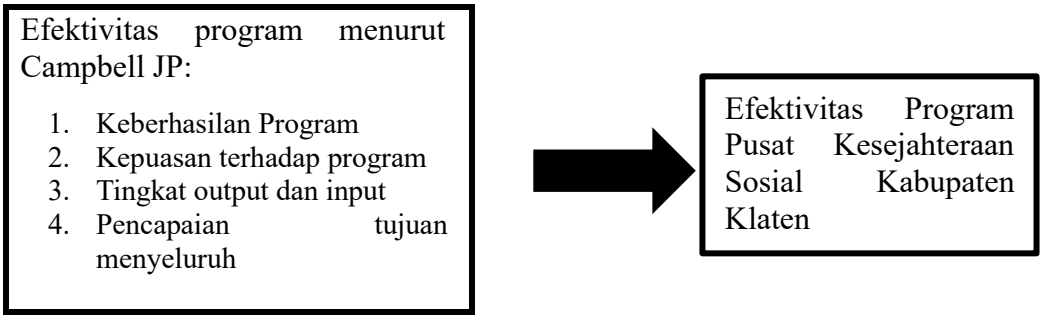
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan pendapat Sugiyono (2020:9) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif menguraikan secara mendalam, atau mengambarkan fenomena, kejadian, atau interaksi sosial yang terjadi di masyarakat, mencari pemahaman dalam konteks yang nyata *(natural setting)*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memberikan gambaran, menjelaskan, serta mendeskripsikan kondisi yang berkaitan dengan efektivitas program.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DISSOSP3APPKB) Kabupaten Klaten. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai sejak proses pengambilan sampel hingga penyusunan laporan penelitian, yaitu pada bulan Juni 2025.

Teknik pengambilan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Asrulla et al. (2023), *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan informan secara sengaja dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang dinilai relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* terdiri atas Ketua Pokja Perlindungan dan Jaminan Sosial serta Petugas Pusat Kesejahteraan Sosial. Sementara itu, untuk 5 orang masyarakat yang menerima pelayanan, peneliti menggunakan teknik *insidental sampling*. Menurut Sugiyono (2020), *insidental sampling* merupakan teknik penentuan informan berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti ketika proses pengumpulan data berlangsung, dengan catatan bahwa orang tersebut dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Adapun teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020:133), yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Adapun kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir
Sumber: teori Efektivitas menurut Cambell J.P (Mutiarin & Zaenudin, 2014:96)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui serangkaian observasi awal maupun selama proses penelitian berlangsung, penilaian terhadap efektivitas Program Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) di Kabupaten Klaten memerlukan analisis yang sistematis guna mengetahui sejauh mana program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk memberikan kerangka analisis yang komprehensif, penelitian ini menggunakan teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Campbell J.P sebagaimana dikutip oleh Mutiarin & Zaenudin (2014:96).

Keberhasilan Program

Keberhasilan program merupakan salah satu variabel dalam menilai efektivitas suatu program. Keberhasilan program dapat dilihat dari sejauh mana program mampu dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi masyarakat penerima layanan. Dalam penelitian ini, Ketepatan sasaran dan ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program, khususnya dalam program pelayanan sosial seperti Puskesos. Ketepatan sasaran menunjukkan sejauh mana program mampu menjangkau kelompok masyarakat yang benar-benar membutuhkan, sedangkan ketepatan waktu pelayanan mencerminkan kecepatan dan ketepatan pelaksanaan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil

ketepatan sasaran, Program Puskesos di Kabupaten Klaten pada umumnya telah menjangkau masyarakat sesuai kriteria penerima layanan, khususnya masyarakat kurang mampu. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum terdata sehingga belum seluruhnya memperoleh layanan secara optimal. Penentuan penerima layanan mengacu pada data DTKS dan verifikasi kondisi masyarakat, meskipun masih terkendala perubahan kondisi sosial ekonomi serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengajuan layanan. *ketepatan waktu pelayanan,* pelayanan Puskesos secara umum telah berjalan cukup baik dengan waktu pelayanan sekitar 15 menit, bergantung pada antrean dan kondisi pelayanan. Masyarakat menilai

pelayanan cukup cepat, responsif, dan mudah dipahami. Namun, peningkatan jumlah pengguna serta gangguan jaringan atau sistem terkadang menyebabkan keterlambatan.

Meskipun terdapat kendala, pelaksana tetap berupaya memberikan solusi terhadap permasalahan teknis maupun administratif. Dengan demikian, ketepatan sasaran dan ketepatan waktu pelayanan Program Puskesos di Kabupaten Klaten secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun masih memerlukan perbaikan dalam pendataan dan penguatan sistem pelayanan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *ketepatan sasaran* Program Puskesos di Kabupaten Klaten sudah cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Sebagian besar penerima layanan telah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Penggunaan data DTKS dan verifikasi kondisi masyarakat menjadi upaya untuk memastikan layanan diberikan kepada kelompok yang membutuhkan. Namun, masih adanya masyarakat yang belum terdata menunjukkan bahwa ketepatan sasaran juga dipengaruhi oleh kualitas dan pemutakhiran data. Perubahan kondisi sosial ekonomi masyarakat menyebabkan data perlu diperbarui secara berkala agar masyarakat yang membutuhkan dapat terdata dan memperoleh layanan sesuai kondisi di lapangan. Dengan demikian, ketepatan sasaran telah terpenuhi dalam sebagian besar pelaksanaan, tetapi masih diperlukan penguatan dalam pendataan dan pemutakhiran data.

ketepatan waktu pelayanan, Puskesos telah memberikan pelayanan dalam waktu yang relatif cepat, yaitu sekitar 15 menit ketika antrean terkendali dan tidak terdapat gangguan teknis. Responsivitas petugas juga mendukung kelancaran pelayanan. Meskipun demikian, peningkatan jumlah antrean dan gangguan jaringan menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan masih dipengaruhi oleh kondisi pelayanan dan kesiapan sistem pendukung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan sarana pendukung diperlukan untuk meminimalkan keterlambatan dan menjaga pelayanan tetap efektif.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurjana (2022) mengenai efektivitas pelaksanaan Program Sembako di Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar yang menunjukkan bahwa efektivitas program berkaitan dengan ketepatan sasaran dan pelaksanaan pelayanan. Penelitian tersebut juga menemukan adanya kendala dalam pelaksanaan program, terutama berkaitan dengan data penerima dan proses pelayanan.

Jika dibandingkan dengan penelitian Nurjana (2022), hasil penelitian ini menunjukkan kondisi yang relatif baik pada aspek ketepatan sasaran dan ketepatan waktu pelayanan. Program Puskesos di Kabupaten Klaten telah mampu menjangkau sebagian besar masyarakat yang membutuhkan serta memberikan pelayanan dengan waktu yang relatif cepat. Namun, persamaannya terletak pada masih adanya kendala pendataan dan faktor teknis yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan program.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan Program Puskesos tidak hanya ditentukan oleh kemampuan program dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan, tetapi juga oleh kemampuan pelaksana dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Ketepatan sasaran perlu didukung oleh data yang akurat dan mutakhir, sedangkan ketepatan waktu perlu didukung oleh kesiapan petugas, sistem, serta sarana pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Puskesos di Kabupaten Klaten tergolong cukup efektif. Ketepatan sasaran dan ketepatan waktu pelayanan pada umumnya telah terpenuhi, meskipun masih diperlukan perbaikan, khususnya dalam pembaruan data serta peningkatan sistem pelayanan agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih optimal dan merata.

Kepuasan terhadap Program

Kepuasan terhadap Program Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelaksanaan program pelayanan sosial. Kepuasan masyarakat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan serta memberikan manfaat nyata bagi penerima layanan. Indikator kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian harapan masyarakat terhadap pelayanan serta perasaan puas yang dirasakan setelah menerima layanan.

Hasil

kesesuaian harapan masyarakat, pelayanan Puskesos secara umum telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari kemudahan akses layanan, prosedur yang relatif mudah dipahami, serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan solusi terhadap permasalahan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa meningkatnya jumlah antrean pada waktu tertentu dan gangguan teknis yang dapat memperlambat pelayanan. Namun, kendala tersebut belum secara signifikan mengurangi penilaian positif masyarakat terhadap pelayanan Puskesos.

Perasaan puas terhadap pelayanan, sebagian besar masyarakat menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan tersebut didukung oleh kemudahan proses pelayanan serta sikap petugas yang ramah, sopan, sabar, dan responsif. Dari sisi pelaksana, kepuasan masyarakat diupayakan melalui pemberian penjelasan, pendampingan, dan solusi sesuai kebutuhan penerima manfaat. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat secara umum memberikan penilaian positif terhadap pelayanan Puskesos. Meskipun masih terdapat kendala antrean dan gangguan teknis, kondisi tersebut belum menjadi hambatan utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Pembahasan

kesesuaian harapan masyarakat telah tercapai dengan cukup baik. Kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi menunjukkan bahwa pelayanan Puskesos telah berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat menjadi salah satu faktor yang membentuk kepuasan penerima layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan, tetapi juga oleh bagaimana layanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Prosedur yang mudah dipahami dan informasi yang jelas dapat mengurangi kesulitan masyarakat dalam mengakses pelayanan. Begitu pula dengan kemampuan petugas dalam memberikan pendampingan dan solusi yang dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap keberadaan Puskesos.

Perasaan puas terhadap pelayanan, sikap petugas menjadi salah satu faktor yang cukup menentukan. Keramahan, kesopanan, kesabaran, dan responsivitas petugas memberikan rasa nyaman kepada masyarakat selama memperoleh pelayanan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga dengan pengalaman masyarakat selama berinteraksi dengan petugas. Namun, adanya antrean dan gangguan teknis menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat masih dapat dipengaruhi oleh kondisi pelayanan yang belum sepenuhnya konsisten. Ketika jumlah penerima layanan meningkat atau terjadi kendala teknis, waktu dan proses pelayanan dapat menjadi lebih lama. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat perlu diikuti dengan perbaikan pengelolaan antrean, kesiapan sarana pendukung, serta kemampuan petugas dalam menangani kondisi pelayanan yang tidak normal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ismiyati (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Kemudahan pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi bagian penting dalam membentuk penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hasil tersebut juga memperkuat pandangan bahwa pelayanan publik yang sederhana, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan penerima layanan. Dalam konteks Puskesos, pelayanan yang mampu memberikan kemudahan sekaligus memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat menunjukkan bahwa program telah memberikan manfaat sesuai dengan tujuan pelayanan sosial.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Puskesos di Kabupaten Klaten tergolong baik. Pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi sebagian besar harapan masyarakat serta memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada aspek konsistensi pelayanan dan penanganan kendala teknis agar tingkat kepuasan masyarakat dapat lebih optimal.

Tingkat Input dan Output

Tingkat input dan output merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program, yang menunjukkan sejauh mana pemanfaatan sumber daya mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Input dalam program meliputi tenaga kerja, waktu, serta sarana dan prasarana, sedangkan output berupa hasil pelayanan yang diterima masyarakat. Keterkaitan antara input dan output menjadi tolok ukur keberhasilan dalam pelaksanaan program.

Hasil

Pemanfaatan sumber daya dalam Program Puskesos di Kabupaten Klaten telah berjalan cukup optimal. Petugas dinilai responsif dengan pembagian tugas yang jelas, waktu pelayanan yang relatif cepat, serta fasilitas yang cukup mendukung. Pemahaman petugas terhadap tugas masing-masing juga membantu kelancaran pelayanan. Namun, masih terdapat kendala pada sarana pendukung, terutama jaringan yang belum stabil, sehingga pada kondisi tertentu dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan. Dari sisi instansi, optimalisasi sumber daya dilakukan melalui peningkatan kapasitas petugas dan perbaikan fasilitas pendukung.

Dari sisi output, pelayanan Puskesos telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, seperti kemudahan akses layanan, kejelasan informasi, serta bantuan dalam menyelesaikan permasalahan sosial. Masyarakat menilai kebutuhan yang disampaikan dapat diproses dengan baik dan informasi yang diberikan cukup lengkap. Hal tersebut turut mendorong meningkatnya pemanfaatan layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesos.

Pembahasan

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan input yang cukup baik telah mampu menghasilkan output pelayanan yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat. Kesesuaian antara sumber daya yang digunakan dan hasil pelayanan menunjukkan bahwa pelaksanaan Puskesos di Kabupaten Klaten telah berjalan cukup efektif. Namun, kendala jaringan menunjukkan bahwa optimalisasi sumber daya manusia masih perlu didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rahmawati et al. (2021) yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh optimalisasi sumber daya dan dukungan fasilitas. Temuan ini juga sejalan dengan Salim dan Hakim (2025) yang menilai output pelayanan dari manfaat nyata yang dirasakan masyarakat. Perbedaannya, penelitian Salim dan Hakim menunjukkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana masih menghambat optimalisasi output, sedangkan pada penelitian ini keterbatasan tersebut belum secara signifikan mengurangi manfaat pelayanan yang diterima masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat input dan output dalam pelaksanaan Program Puskesos di Kabupaten Klaten telah berjalan cukup efektif. Pemanfaatan sumber daya yang baik mampu menghasilkan pelayanan yang memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek fasilitas pendukung agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas Program Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos), yang menunjukkan sejauh mana tujuan utama program dapat direalisasikan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Tujuan tersebut meliputi kemudahan akses layanan sosial, percepatan penanganan permasalahan sosial, serta pelayanan yang transparan kepada masyarakat. Keberhasilan pencapaian tujuan dapat dilihat dari sejauh mana program mampu memberikan manfaat nyata serta menjangkau masyarakat secara luas.

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian, pencapaian tujuan Program Puskesos di Kabupaten Klaten tergolong cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Masyarakat menilai Puskesos telah mempermudah akses layanan sosial, khususnya dalam pengurusan DTKS dan layanan bantuan sosial lainnya. Petugas juga dinilai cukup terbuka dalam memberikan penjelasan mengenai alur dan prosedur pelayanan.

Namun, masih ditemukan kendala berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan, terutama pada masyarakat lanjut usia. Dari sisi instansi, tujuan program dinilai cukup tercapai dalam mendekatkan pelayanan sosial kepada masyarakat. Puskesos juga membantu masyarakat mengakses berbagai layanan, seperti DTKS, KIP/KIS, dan bantuan sosial lainnya.

Meskipun demikian, permasalahan keakuratan data dan kurangnya sosialisasi masih menjadi kendala dalam optimalisasi program. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pencapaian tujuan tidak hanya bergantung pada pelaksanaan pelayanan, tetapi juga pada kualitas pendataan dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan Sahary (2023) yang menunjukkan bahwa program pelayanan sosial telah berjalan cukup baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhan dasar, meskipun masih menghadapi kendala pendataan dan sosialisasi. Kesamaan temuan terlihat pada keberhasilan program dalam meningkatkan akses layanan dan memberikan manfaat nyata kepada masyarakat.

Namun, pencapaian tujuan dalam penelitian ini juga belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam keakuratan data dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pendataan dan sosialisasi diperlukan agar pelayanan Puskesos dapat berjalan lebih efektif dan menjangkau masyarakat secara lebih merata.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan secara keseluruhan Program Puskesos di Kabupaten Klaten telah berjalan cukup efektif. Program ini telah mampu meningkatkan kemudahan akses layanan sosial serta transparansi pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada aspek pendataan dan sosialisasi agar tercapainya tujuan program dapat lebih optimal dan merata di seluruh lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Program Pusat Kesejahteraan Sosial (Puskesos) di Kabupaten Klaten yang dianalisis melalui empat variabel, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelaksanaan program telah berjalan cukup efektif. Puskesos dinilai mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, khususnya dalam mempermudah akses layanan sosial dan meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Dari sisi kepuasan, masyarakat sebagai pengguna layanan pada umumnya merasa puas terhadap kinerja petugas, kemudahan prosedur, serta kejelasan informasi yang diberikan. Selain itu, pemanfaatan sumber daya yang meliputi tenaga kerja, waktu, dan sarana prasarana telah cukup mendukung terlaksananya program sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, pencapaian tujuan program juga telah mendekati sasaran yang diharapkan, terutama dalam mendekati akses layanan sosial kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti belum meratanya penerima manfaat akibat keterbatasan data, kendala administrasi, serta perlunya peningkatan kualitas data dan optimalisasi sumber daya. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar pelaksanaan program Puskesos dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih merata bagi masyarakat.

REFERENSI

Alip, A. (2022). *Efektivitas* (Skripsi, Universitas Lampung). Digital Library Universitas Lampung.

Arti Rukmana. (2021). *Efektivitas sistem layanan rujukan terpadu dalam penanganan keluhan fakir miskin di Kota Pekanbaru* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Repository UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Asrulla, A., Risnita, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 7*(3), 26320–26332. https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.10836

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. https://kbbi.kemdikbud.go.id/

Badan Pusat Statistik. (2024). *Persentase penduduk miskin Maret 2024 turun*. https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/07/01/2370/

Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten. (2024). *Persentase penduduk miskin Kabupaten Klaten*. https://klatenkab.bps.go.id/

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2024). *Kemiskinan Provinsi Jawa Tengah*. https://jateng.bps.go.id/id/pressrelease/2024/07/01/1523/

Ini ragam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. (2024, 4 Maret). Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

Ismiyati, T. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru, 8*(3), 460–469.

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2016). *Pedoman umum SLRT*. https://kemensos.go.id/

Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen birokrasi dan kebijakan: Penelusuran konsep dan teori*. Pustaka Pelajar.

Nurjana, M. (2022). Efektivitas pelaksanaan Program Sembako di Desa Karya Indah Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. *Indonesian Journal of Business Economics and Management, 1*(2), 19–26. https://doi.org/10.57152/ijbem.v1i2.223

Pemerintah kejar target penurunan angka kemiskinan dan kemiskinan ekstrem di Indonesia. (2024, 3 Juli). Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan.

Peraturan Direktur Jenderal Pemberdayaan Sosial Nomor 161 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan SLRT dan Puskesos.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2018 tentang Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT).

Purnama, P. D. (2016). *Efektivitas pelaksanaan program terpadu peningkatan peran perempuan menuju keluarga sehat sejahtera* (Skripsi, Universitas Lampung).

Rahmawati, L., Ati, N. U., & Suyeno. (2021). Efektivitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di masa pandemi COVID-19 (Studi kasus pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). *Respon Publik, 15*(9). https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12411

Rohmatin, S. A. (2016). Studi eksploratif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program pemberdayaan ekonomi Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) di Kelurahan Sidotopo Kecamatan Semampir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik, 4*(3), 197–207.

Sahary, A. R. (2023). *Efektivitas program bantuan langsung tunai dana desa (BLT-DD) bagi masyarakat miskin di Gampong Lamteumen Timur Kecamatan Jaya Baru Kota Banda Aceh* (Tesis, UIN Ar-Raniry Banda Aceh). Repository UIN Ar-Raniry. https://repository.ar-raniry.ac.id/34357/

Salim, A., & Hakim, L. (2025). Efektivitas pelayanan publik di tingkat desa dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Manajemen Publik, 10*(1), 45–58.

Steers, R. M. (2019). *Efektivitas organisasi*. Erlangga.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif dan konstruktif*. https://share.google/KRTkKZbqbhcWF74ty

Supriyono, S., & Lestari, A. S. (2024). Analisis efektivitas penggunaan *e-form* dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan di KPP Jakarta Menteng Satu tahun 2022–2023. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 7*(1), 135–140. https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i1.3899