

**PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN TERHADAP  
EFEKTIVITAS DISTRIBUSI DAN RESPONSIVITAS  
LAYANAN BAGI MASYARAKAT PENERIMA  
BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA  
HARAPAN (PKH) DI KABUPATEN BULELENG**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN TERHADAP EFEKTIVITAS  
DISTRIBUSI DAN RESPONSIVITAS LAYANAN BAGI MASYARAKAT  
PENERIMA BANTUAN SOSIAL PROGRAM KELUARGA HARAPAN  
(PKH) DI KABUPATEN BULELENG**

**TESIS**



**oleh:**

**Suryani Mariapul Simanjuntak**

**NIM 2229131001**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**2025**



**PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN TERHADAP EFEKTIVITAS  
DISTRIBUSI DAN RESPONSIVITAS LAYANAN BAGI  
MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN SOSIAL PROGRAM  
KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KABUPATEN BULELENG**

**TESIS**

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi S2 Ilmu Manajemen

Oleh

Suryani Mariapul Simanjuntak

Nim 2229131001

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Suryani Mariapul Simanjuntak ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis

Singaraja, .....

Pembimbing I,

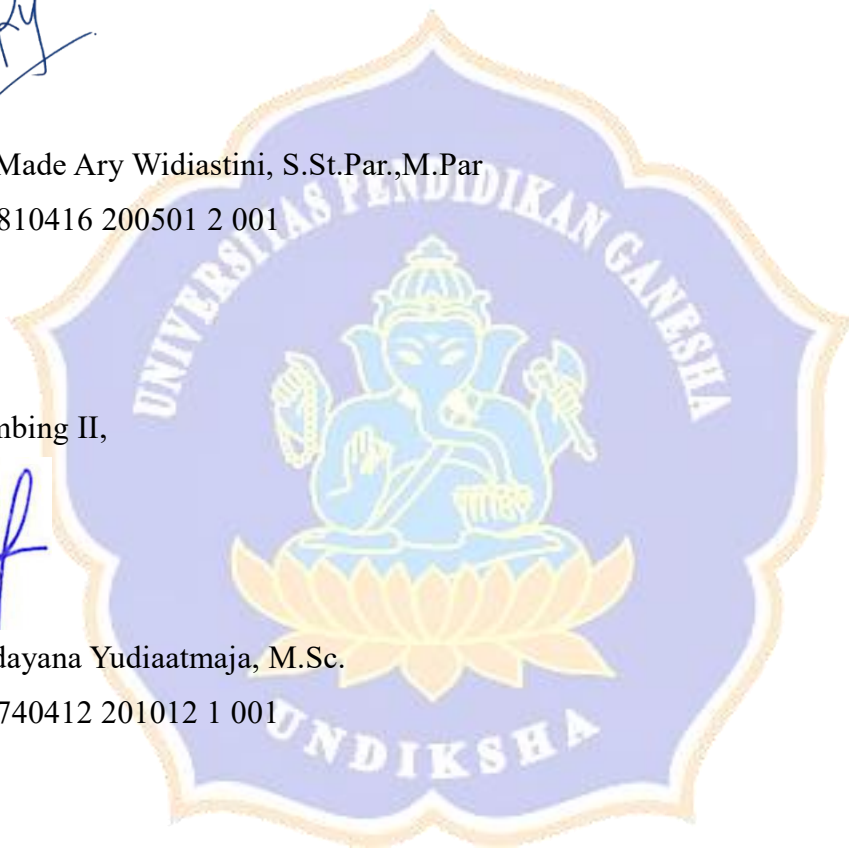


Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par.,M.Par  
NIP 19810416 200501 2 001

Pembimbing II,



Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc.  
NIP 19740412 201012 1 001



## LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Tesis oleh Suryani Mariapul Simanjuntak ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal,

oleh

Tim Penguji

  
.....

Ketua (Dr. Ni Luh Wayan Sayang  
Telagawathi S.E.,M.Si)

NIP. 197611102014042001

  
.....

Anggota (Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,  
M.Si)

NIP. 19850220201021007

  
.....

Anggota (Dr. Komang Krisna Heryanda,  
S.E.,M.M)

NIP. 198309212015041001

  
.....

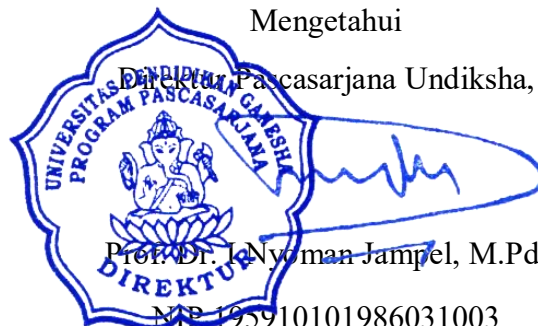
Anggota (Dr. Ni Made Ary Widiastini,S.St.  
Par.,M.Par)

NIP. 198104162005012002

  
.....

Anggota (Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc)  
NIP. 197404122010121001

Mengetahui

  
Dekan Pascasarjana Undiksha,  
Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.  
NIP. 195910101986031003

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja,

Yang memberi pernyataan,



Suryani Mariapul Simanjuntak

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya sehingga proposal tesis ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Manajemen Terhadap Efektivitas Distribusi dan Responsivitas Layanan Bagi Masyarakat Penerima Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kabupaten Buleleng”, dapat diselesaikan sesuai yang direncanakan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini tidak lepas dari uluran tangan berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.
2. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, SE.,M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan tesis ini dengan baik.
3. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par.,M.Par, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian proposal tesis ini;
4. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc, sebagai pembimbing II yang telah melecut semangat, motivasi dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan proposal tesis ini, sehingga proposal tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
5. Petugas pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Buleleng yang telah banyak membantu untuk memberikan informasi dan bantuan administratif sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini;
6. Para Dosen Program Studi Ilmu Manajemen yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis;



7. Rekan-rekan seangkatan di Prodi Ilmu Manajemen Undiksha yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk karakter dan mental penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
8. Rekan-rekan sejawat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat yang selalu bersedia memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan proposal tesis ini;
9. Tiur Theresia br. Sitinjak selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian proposal tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan proposal tesis ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari bahwa proposal tesis ini belum sempurna. Namun kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga proposal tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung dibawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja,

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Penjelasan Istilah .....	9
1.8 Rencana Publikasi .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	11
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	30
2.3 Kerangka Pikir.....	40
2.4 Hipotesis Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	43

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
3.4 Variabel Penelitian .....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7 Instrumen Penelitian .....	47
3.8 Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	56
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	59
4.2.1 Uji Normalitas.....	59
4.3 Uji Hipotesis.....	63
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.4.1 Kualitas Manajemen Pelaksanaan PKH Mempengaruhi Efektivitas Distribusi Bantuan di Kabupaten Buleleng .....	79
4.4.2 Kualitas Manajemen Pelaksanaan PKH Mempengaruhi Responsivitas Layanan di Kabupaten Buleleng .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5. 1 Kesimpulan.....	85
5. 2 Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penerima PKH di Kabupaten Buleleng Tahun 2023 .....	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Terdahulu.....	44
Tabel 3.2 Skala Likert dan Bobot Nilai Jawaban Responden.....	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Distribusi Normalitas Data.....	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Korelasi.....	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Multivariat.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Between-Subjects Effects.....	64
Tabel 4.5 Estimasi.....	67
Tabel 4.6 Pairwise Comparisons.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	93
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	95
Lampiran 3. Hasil Uji Distribusi Normalitas Data .....	100
Lampiran 4. Hasil Uji Korelasi .....	100
Lampiran 5. Hasil Uji Multivariat .....	100
Lampiran 6. Hasil Uji Between-Subjects Effects .....	101
Lampiran 7. Hasil Uji Estimasi .....	101
Lampiran 8. Hasil Uji Pairwise Comparisons .....	102

