

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya dan relevan dengan topik ini, serta dapat digunakan sebagai referensi, meliputi:

1. **Lesmana Aji Bimantara (2023)** dalam skripsinya yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Mundar & Hilir Pasar)”** penelitian ini berfokus kepada efektivitas pelaksanaan program keluarga harapan (PKH) di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan serta faktor yang menghambat efektivitas tersebut.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah membahas mengenai Program Keluarga Harapan (PKH). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah penelitian ini berlokasi di Desa Mundar & Hilir Pasar Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan, sedangkan penelitian peneliti berlokasi di Desa Mandingin Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. **Rhohimah (2021)** dalam skripsinya yang berjudul **“Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar (Studi di Desa Tarai Bangun dan Desa Kualu)”** penelitian ini berfokus pada efektivitas program keluarga harapan (PKH) di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar (Studi di Desa Tarai Bangun dan Desa Kualu serta faktor penghambat efektivitas tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Keluarga Harapan

(PKH) Di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar (studi di Desa Tarai Bangun dan Desa Kualu) diukur menggunakan indikator ketepatan sosialisasi program. Tujuan program, pemantauan program dan ketepatan sasaran sudah efektif. Dimana masyarakat yang tidak mampu di Desa Tarai Bangun sudah dapat terbantu dalam keperluan pendidikan anak dan kesehatan sehingga masyarakat tidak merasa khawatir lagi untuk kekurangan biaya keperluan tersebut.

Persamaan penelitian ini adalah membahas mengenai efektivitas program keluarga harapan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah penelitian ini berlokasi di Desa Tarai Bangun dan Desa Kualu, sedangkan penelitian peneliti berlokasi di Desa Mandingin Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lijan Poltak S (2006:5), istilah publik berasal dari bahas Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali

digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah

sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015: 26) Bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001: 51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

- 1) Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- 3) Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

- 4) Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- 5) Empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu:

- 1) Tangible (Berwujud)
 - 2) Reliability (Kehandalan)
 - 3) Responsiveness (Ketanggapan)
 - 4) Assurance (Jaminan)
 - 5) Empathy (Empati)
- b. Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Persyaratan;
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 3) Jangka waktu penyelesaian;
- 4) Biaya/tarif;
- 5) Produk pelayanan;
- 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (Dalam buku Agus Fanar, 2009: 56)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Didalam Pasal 5 dijelaskan bahwa Kecamatan sebagai

penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat yaitu: substantif, administratif, teknis. Didalam Pasal 8 dijelaskan persyaratan administratif dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi: standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Sedangkan Standar Pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu: Jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Standar pelayanan yang dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan). (Dalam Damartaji Arisutha, 2005: 18)

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Lijan Poltak S, 2006: 8):

- 1) Pemerintah yang bertugas melayani;
- 2) Masyarakat yang dilayani pemerintah;
- 3) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;

- 4) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
- 5) Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
- 6) Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat;
- 7) Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat; dan
- 8) Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan (Lijan Poltak S,2006:8).

e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- 1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- 2) Melakukan kerjasama;
- 3) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 4) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- 5) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaran berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- 9) Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- 10) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
- 11) Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 12) Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- 13) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010:160-163), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan.

Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produsen dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

2. Konsep Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Kata “efektif” berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti “berhasil” atau “sesuatu yang dilakukan dengan baik”, Kamus Ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas dalam kamus terbaru ekonomi & bisnis disebutkan bahwa efektivitas merupakan tingkat dimana kinerja yang sesungguhnya sebanding dengan kinerja yang ditargetkan.

Menurut Ravianto (2014:11) mengenai efektivitas bahwa:

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Namawi (2015:24) bahwa:

Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian terjadinya suatu efek akibat yang dikehendaki jika seseorang melakukan tindakan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang dikatakan efektif jika menimbulkan suatu akibat atau maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Berdasarkan pengertian-pengertian efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan

seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dengan demikian, suatu usaha atau kegiatan dikatakan Efektivitas apabila tujuan atau sasaran dapat dicapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat memberikan manfaat yang nyata sesuai kebutuhan.

b. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Apabila dilihat dari sudut produktivitas maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas, barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditetapkan dengan hasil yang telah diwujudkan. Namun jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang telah dilakukan tidak dapat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Sedangkan Richard M. Steers (1999) mengatakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

- 1) Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti periodisasinya.

- 2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
 - 3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan penggunaan tenaga kerja.
- c. Pendekatan Efektivitas

Husaini (2010:46), menyebutkan ada 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas yaitu:

- 1) Pendekatan sumber (*resorce approach*), yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pendekatan proses (*proses approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan orises internal atau mekanisme organisasi.
- 3) Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan untuk mencapai hasil sesuai dengan rencana. Menurut Makmur, menyebutkan bahwa penentuan sasaran yang tepat baik ditetapkan secara individu maupun sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi

sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan selanjutnya menurut Sinambela, mengemukakan bahwa masyarakat merupakan *actor* penting dalam suatu proses penentu suatu kebijakan atau program pembangunan. Peran serta publik tidak hanya diartikan sebagai upaya sadar untuk melibatkan masyarakat kedalam konteks proses penentu kebijakan publik.

3. Efektivitas Program

Menurut Budiani dalam (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017) Efektivitas program adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Efektivitas program juga suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana suatu kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada efektivitas pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya oleh organisasi tersebut.

Teori efektivitas program yang dikemukakan oleh Budiani dalam (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017) yang terdapat empat variabel untuk melihat efektivitas suatu program yaitu:

a. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran program yaitunya sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi program yaitunya kemampuan yang dilakukan oleh pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga

informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.

c. Tujuan Program

Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksana program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakan program yang merupakan sebagai bentuk peserta program.

4. Program Keluarga Harapan

a. Pengertian Program Keluarga Harapan

Program Keluarga Harapan (PKH) adalah sebuah program bantuan sosial yang diluncurkan oleh pemerintah Indonesia untuk membantu keluarga miskin dan rentan dalam meningkatkan kesejahteraan mereka. PKH memberikan bantuan finansial secara langsung kepada keluarga yang memenuhi kriteria tertentu, dengan tujuan untuk meringankan beban ekonomi mereka dan mendukung upaya penanggulangan kemiskinan. Program ini juga memiliki komponen pendampingan yang mencakup pendidikan dan kesehatan, di mana keluarga penerima manfaat diharapkan memenuhi syarat-syarat tertentu seperti memastikan anak-anak mereka bersekolah dan

melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin (Hidayatulloh, 2020:97–98).

Pelaksanaan PKH melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan pendamping sosial, yang bekerja sama untuk memastikan bahwa bantuan disalurkan secara efektif dan tepat sasaran. Meskipun PKH telah berhasil dalam mengurangi kemiskinan di banyak wilayah, tantangan masih ada dalam hal efektivitas dan cakupan program. Beberapa masalah yang sering dihadapi termasuk ketidakmerataan distribusi bantuan, penetapan kriteria yang tepat, dan pemantauan serta evaluasi yang memadai. Untuk itu, perbaikan berkelanjutan dan penyesuaian dalam implementasi PKH diperlukan agar program ini dapat lebih optimal dalam mencapai tujuan sosial dan ekonomi yang diharapkan.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 pada Pasal 1 mengatur tentang definisi dan ruang lingkup Program Keluarga Harapan (PKH). Pasal ini menjelaskan bahwa PKH adalah program bantuan sosial yang diberikan kepada keluarga miskin dan rentan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan mereka melalui pemberian bantuan sosial yang bersifat non-tunai, serta mendukung upaya pemerintah dalam mengurangi kemiskinan. Program ini mencakup berbagai komponen, termasuk bantuan keuangan langsung, serta intervensi dalam bidang pendidikan dan kesehatan, yang bertujuan untuk mendorong perilaku positif dalam aspek aspek tersebut.

Penyaluran bantuan sosial PKH merupakan suatu mekanisme strategis dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga miskin dan rentan melalui pemberian bantuan langsung yang dirancang untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar mereka. Program ini tidak hanya menyediakan bantuan finansial, tetapi juga mencakup intervensi dalam bidang pendidikan dan kesehatan, dengan tujuan mendukung keluarga dalam menjaga akses pendidikan anak-anak dan pemeliharaan kesehatan secara rutin. Penyaluran bantuan sosial PKH dilakukan melalui sistem yang terstruktur dan terkoordinasi, melibatkan pemerintah pusat, daerah, serta pendamping sosial untuk memastikan bantuan tepat sasaran dan memberikan dampak positif yang maksimal bagi penerima manfaat.

b. Tujuan Program Keluarga Harapan

Tujuan umum dari Program Keluarga Harapan (PKH) adalah untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga miskin dan rentan dengan cara memberikan bantuan sosial yang bersifat langsung dan terarah. Program ini bertujuan untuk mengurangi beban ekonomi keluarga melalui dukungan finansial serta mendorong perilaku yang mendukung peningkatan kualitas hidup, seperti akses pendidikan bagi anak-anak dan pemeliharaan kesehatan (Sugiyana dkk., 2021).

Menurut Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 2, terdapat empat tujuan utama dari Program Keluarga Harapan (PKH) yaitu:

- 1) Mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan daya beli keluarga miskin dan rentan, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar seperti pangan, pendidikan, dan kesehatan.
- 2) Mendorong keluarga penerima manfaat untuk menjaga dan meningkatkan akses anak-anak mereka terhadap pendidikan dan layanan kesehatan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di masa depan.
- 3) Mengubah perilaku keluarga miskin agar lebih peduli dan aktif dalam aspek pendidikan, kesehatan, serta pemeliharaan anak, dengan memberikan insentif yang mendorong perilaku positif.
- 4) Mengurangi kesenjangan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin, sehingga tercipta masyarakat yang lebih adil dan merata.

Tujuan tersebut berkaitan langsung dengan upaya mempercepat pencapaian target Millennium Development Goals (MDGs).

c. Kriteria Penerima Program Keluarga Harapan

Sasaran Program Keluarga Harapan (PKH) adalah keluarga miskin dan rentan yang memenuhi kriteria tertentu, seperti memiliki anggota keluarga yang termasuk dalam kategori prioritas, yaitu ibu hamil, anak usia dini, anak usia sekolah, penyandang disabilitas berat, dan lanjut usia. PKH ditujukan untuk membantu keluarga-keluarga ini dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka, seperti pendidikan dan kesehatan, dengan harapan dapat mengurangi

kemiskinan antar-generasi serta meningkatkan kualitas hidup mereka. Wilayah tersebut terdiri atas:

- 1) Pesisir dan pulau kecil;
- 2) Daerah tertinggal/terpencil; atau
- 3) Perbatasan antar negara;

Beberapa kriteria untuk menjadi penerima PKH meliputi (Direktorat Jaminan Sosial & Sosial, 2021):

3. Kriteria komponen kesehatan
 - c. Ibu hamil, maksimal dua kali kehamilan.
 - d. Anak usia 0 sampai dengan 6 tahun, maksimal 2 anak.
4. Kriteria komponen Pendidikan
 - e. Anak Sekolah Dasar (SD), Madrasah Ibtidaiyah (MI) sederajat.
 - f. Anak Sekolah Menengah Pertama (SMP), Madrasah Tsanawiyah (Mts) atau sederajat.
 - g. Anak Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah atau sederajat.
 - h. Anak usia 6 s/d 21 tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 tahun.
5. Kriteria komponen kesejahteraan sosial
 - a) Lanjut usia mulai 60 tahun ke atas, maksimal 1 orang dan berada dalam keluarga.
 - b) Penyandang disabilitas diutamakan penyandang disabilitas berat, maksimal 1 orang dan berada dalam keluarga.

Bantuan yang akan diterima oleh peserta PKH terdiri dari bantuan tunai reguler dan bantuan komponen untuk setiap anggota keluarga, seperti ibu hamil, anak usia dini, dan lainnya. Program ini juga memiliki komponen kesehatan dan pendidikan, di mana peserta akan menerima bantuan apabila memenuhi syarat-syarat tertentu, seperti tingkat kehadiran sekolah, pemeriksaan kesehatan, dan pola hidup sehat anak dan ibu hamil.

d. Hak dan Kewajiban Keluarga Penerima Manfaat PKH

Keluarga penerima manfaat PKH berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan pasal 6 berhak mendapatkan:

- 1) Bantuan Sosial PKH.
- 2) Pendamping PKH.
- 3) Pelayanan di fasilitas kesehatan, pendidikan dan/atau kesejahteraan sosial; dan
- 4) Program bantuan komplementer diidang kesehatan, pendidikan, susidi energy, ekonomi, perumahan, dan pemenuhan kebutuhan dasar lainnya.

Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan dan Jaminan Sosial mengenai Indeks dan Komponen Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan mengatur besaran bantuan yang dapat diterima oleh penerima. Setiap keluarga dapat menerima bantuan untuk hingga 4 (empat) anggota keluarga, dengan penyaluran bantuan dilakukan dalam 4 (empat) tahap sepanjang tahun.

Keluarga penerima manfaat PKH berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan pasal 7 dan 8 berkewajiban untuk:

- 1) Komponen kesehatan, yaitu:
 - a) Memeriksa kesehatan ibu hamil atau ibu dalam masa nifas di fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia, baik melalui petugas kesehatan maupun kader kesehatan di desa.
 - b) Memeriksa kesehatan ibu menyusui yang memberikan ASI eksklusif di fasilitas pelayanan kesehatan, dengan bantuan petugas kesehatan atau kader kesehatan di desa.
 - c) Memeriksa kesehatan bayi dan balita di fasilitas pelayanan kesehatan, dengan dukungan petugas kesehatan atau kader kesehatan desa.
- 2) Komponen Pendidikan melibatkan keterlibatan dalam berbagai kegiatan pembelajaran dengan memanfaatkan fasilitas pendidikan yang tersedia, termasuk di sekolah umum, sekolah pedesaan, pendidikan keluarga, pesantren, sekolah mingguan, kursus, serta pelatihan keterampilan. Selain itu, anak-anak yang berada dalam usia wajib belajar 12 tahun harus mencapai tingkat kehadiran minimal 85% dari hari belajar efektif.
- 3) Komponen kesejahteraan sosial, yaitu:
 - a) Memberikan makanan bergizi dari bahan pangan lokal dan melakukan perawatan kesehatan minimal sekali dalam

setahun bagi anggota keluarga yang lanjut usia, mulai dari usia 60 tahun ke atas.

- b) Meminta tenaga kesehatan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan, menjaga kebersihan, dan menyediakan makanan dari bahan pangan lokal bagi penyandang disabilitas berat.

C. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

