

BAB IV
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN
EFEKTIVITAS PROGRAM KELARGA HARAPAN KECAMATAN
GAYAMSARI KOTA SEMARANG

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan, program ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam penanggulangan kemiskinan. Program bantuan ini dalam jangka pendek bertujuan untuk mengurangi beban masyarakat yang masuk kedalam rumah tangga sangat miskin (RTSM) serta dalam jangka panjang diharapkan dapat memutus mata rantai kemiskinan. Program keluarga harapan merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi kemiskinan dan mengurangi kesenjangan. Program keluarga harapan ini salah satunya diterapkan di daerah Kecamatan Gayamsari dengan harapan dapat memperbaiki perekonomian atau mengurangi beban masyarakat miskin dalam memperoleh pendidikan atau kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diketahui efektivitas program keluarga harapan Kecamatan Gayamsari Kota Semarang dan apa saja faktor penentu keefektifan program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Pada bab ini peneliti akan membahas seluruh data hasil penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan berdasarkan hasil wawancara dengan para informan.

4.1 Efektivitas Program Keluarga Harapan Kecamatan Gayamsari Kota Semarang

Menurut Makmur (2015:6) efektivitas program merupakan kegiatan yang pelaksanaannya menampakkan ketepatan antara harapan yang kita inginkan dengan

hasil yang di capai, dimana ditunjukkan dengan ketepatan harapan, implemementasi, dan hasil yang dicapai. Di dalam efektivitas program keluarga harapan Kecamatan Gayamsari Kota Semarang kriteria atau tolak ukur yang digunakan adalah ketepatan sasaran, ketepatan tujuan, kepuasan terhadap program, dan ketepatan pelaksana.

4.1.1 Ketepatan Sasaran

Sasaran program keluarga harapan adalah keluarga sangat miskin yang terdaftar dalam data terpadu serta memiliki komponen yang terdiri dari komponen kesehatan, komponen pendidikan, dan komponen kesejahteraan sosial. Berdasarkan hasil penelitian diketahui ketepatan sasaran program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari akan dijelaskan pada masing-masing poinnya sebagai berikut :

4.1.1.1 Komponen kesehatan

Pada komponen kesehatan, sasaran program keluarga ialah ibu hamil serta balita dengan rentan usia dari 0 (nol) sampai dengan 6 (enam) tahun yang terdata di BDT dan masuk kedalam katagori Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). Penetapan KPM PKH ditentukan oleh pihak pemerintah pusat. Sasaran komponen kesehatan di Kecamatan Gayamsari apabila ditinjau dari penerimaan KPM PKH, maka telah tepat, dimana penerima KPM PKH telah memenuhi syarat sebagai ibu hamil atau balita usia 0 (nol) sampai 6 (enam) tahun yang termasuk kedalam RTSM dan telah terdata di BDT. Sebelum ditetapkan sebagai KPM PKH, calon penerima manfaat PKH divalidasi atau dilakukan pencocokan data BDT dengan kondisi terkini. apabila telah sesuai, maka calon penerima manfaat berhak menjadi KPM PKH.

Demi memastikan bahwa KPM PKH pada komponen kesehatan telah tepat sasaran, pendamping PKH selalu rutin melakukan pengecekan ke fasilitas kesehatan seperti puskesmas ataupun posyandu setiap satu bulan sekali. Pengecekan tersebut untuk memastikan bahwasanya ibu hamil atau balita masih sesuai dengan kriteria sasaran program keluarga harapan. Dengan demikian, kesesuaian data dan realita dilapangan menjadikan komponen kesehatan telah tepat sasaran

4.1.1.2 Komponen Pendidikan

Komponen pendidikan memiliki sasaran kepada anak usia sekolah yang berasal dari rumah tangga sangat miskin yang terdaftar di data BDT serta sedang belajar di jenjang pendidikan SD, SMP, dan SMA/ sederajat. Tidak jauh berbeda dengan komponen kesehatan, calon KPM PKH komponen pendidikan juga ditentukan dari pemerintah pusat yang meninjaunya dari BDT. Program keluarga harapan dapat dikatakan telah tepat sasaran apabila sasaran pada komponen pendidikan telah sesuai dengan peraturanyang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluarga penerima manfaat PKH dari segi komponen pendidikan telah terpilih sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pelaksanaan penetapan KPM PKH di kecamatan gayamsari, khususnya pada komponen pendidikan sudah sesuai. Namun dalam mewujudkan ketepatan sasaran komponen pendidikan masih terdapat permasalahan. Masalah berasal dari keluarga penerima manfaat yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagai KPM PKH dan hanya menginginkan haknya saja untuk dipenuhi. Hal tersebut

bertentangan dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 pasal 9 menjelaskan bahwa keluarga penerima manfaat yang tidak memenuhi kewajiban akan diberikan sanksi berupa penangguhan atau pemberhentian bantuan sosial PKH. Selain itu, proses penerimaan keluarga penerima manfaat yang lama juga mempengaruhi ketepatan sasaran di komponen ini, dimana masih ditemukan KPM yang mendaftar 3 tahun sebelum dirinya ditetapkan sebagai KPM. Pada komponen pendidikan, waktu tersebut dapat mempengaruhi kevalidan data, terutama terjadi kenaikan jenjang pendidikan yang sebelumnya anak KPM masih menduduki sekolah dasar menjadi sekolah menengah pertama.

Dengan demikian, ketepatan sasaran masih belum bisa terwujud bila KPM tidak melakukan kewajibannya. Karena ketepatan sasaran diperlukan kerjasama yang baik dengan antara pemerintah sebagai pemberi bantuan dan keluarga penerima manfaat sebagai penerima bantuan. Selain itu, lamanya penetapan calon keluarga penerima manfaat PKH juga mempengaruhi tingkat ketepatan sasaran pada komponen pendidikan. Oleh sebab itu, pada komponen pendidikan dapat dinilai belum efektif.

4.1.1.3 Komponen Kesejahteraan Sosial

Sasaran dari komponen kesejahteraan sosial adalah keluarga yang masuk kedalam rumah tangga sangat miskin dengan memiliki kriteria lansia dengan minimal usia 60 tahun serta penyandang difabelitas. Proses penerimaan KPM PKH komponen kesejahteraan sosial juga dipilih oleh pemerintah pusat berdasarkan data BDT. Namun pada pelaksanaannya, kriteria usia lansia berubah menjadi 70 tahun.

Perubahan ketentuan syarat usia ini telah mengalami perubahan beberapa kali. Akibatnya, keluarga lansia dengan usia antara 60 tahun sampai 69 tahun yang telah menjadi KPM terpaksa harus dikeluarkan. Kejadian tersebut menuai banyak perdebatan, terutama KPM Lansia yang dikeluarkan yang merasa perubahan aturan tersebut tidak adil untuk mereka. Hal ini dikarenakan apabila seorang KPM PKH telah dikeluarkan, maka orang tersebut tidak dapat lagi mengajukan bantuan PKH.

Pada persyaratan yang tertulis di Peraturan Kementrian No 1 tahun 2018 tentang PKH menjelaskan bahwa syarat batas minimal usia lansia adalah 60 tahun, namun realitanya batas usia minimal lansia adalah 70 tahun sehingga ketidaksesuaian tersebut menjelaskan bahwa ketepatan sasaran pada komponen kesejahteraan sosial dapat dinyatakan tidak efektif.

Menurut Makmur (2011:7) ketepatan sasaran merupakan suatu ketentuan untuk mengukur keberhasilan aktivitas suatu organisasi. Ketepatan sasaran dapat mempengaruhi efektivitas program yang nantinya akan berdampak pada hasil program tersebut. Suatu program akan dikatakan efektif apabila sasaran telah tercapai dan dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan, Oleh karena itu, ketepatan sasaran menjadi salah satu faktor yang mendukung atau menghambat efektivitas program keluarga harapan. Ketepatan sasaran menjadi salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan efektivitas program (Makmur, 2011:7).

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dapat diketahui bahwa ketepatan sasaran kriteria komponen kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial pada

program keluarga harapan di kecamatan gayamsari masih belum sepenuhnya efektif. Pelaksanaan sasaran pada program keluarga harapan tidak sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Makmur, dimana sasaran belum tercapai dengan baik.

Ketepatan sasaran diwujudkan dengan melakukan verifikasi calon KPM PKH telah dapat dilaksanakan dengan baik, namun masih terjadi permasalahan dalam proses berjalannya PKH. Proses penerimaan PKH yang lama mengakibatkan banyak terjadi perubahan antara data yang diserahkan ketika mendaftar dengan data terbaru. Perubahan data tersebut tentunya menjadi permasalahan dimana keadaan KPM yang berbeda dengan data awal sehingga menjadi tidak tepat sasaran. Selain itu, terjadi ketidaksesuaian antara realita ketepatan sasaran di kecamatan gayamsari dengan sasaran yang telah diatur pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan. Perubahan aturan mengenai syarat yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan tentunya menuai banyak pertentangan dari masyarakat. Dengan demikian, hanya komponen kesehatan yang baru terlaksana sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Disisi lain, komponen pendidikan dan komponen kesejahteraan sosial masih belum dikatakan efektif.

4.1.2 Ketepatan Tujuan

Suatu program akan dikatakan efektif apabila telah terlaksananya ketepatan tujuan. Tujuan PKH terdiri dari meningkatkan taraf hidup keluarga penerima manfaat melalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan, menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian keluarga penerima

manfaat dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan serta kesejahteraan sosial, mengurangi kemiskinan dan kesenjangan, serta mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada keluarga penerima manfaat. Berdasarkan hasil penelitian, ketepatan tujuan PKH akan dijelaskan pada masing-masing poin berikut :

4.1.2.1 Meningkatnya Taraf Hidup Keluarga Penerima Manfaat Melalui Akses Layanan Pendidikan, Kesehatan, Dan Kesejahteraan Sosial

Tujuan pertama program keluarga harapan adalah untuk meningkatkan taraf hidup keluarga penerima manfaat melalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Berdasarkan hasil penelitian, keluarga penerima manfaat PKH tidak hanya diberikan bantuan berupa uang saja, tetapi keluarga penerima manfaat juga akan mendapatkan bantuan sosial seperti bantuan beras, gas, listrik, dan bantuan sosial lainnya. Gambar 4.1 merupakan kegiatan pemberian bantuan sosial kepada KPM PKH di Kecamatan Gayamsari sebagai berikut :

Gambar 4.1
Pembagian Bantuan Sosial KPM PKH



Sumber : Dokumentasi Pendamping PKH, 10 Maret 2020

Pendamping PKH berkewajiban untuk memastikan KPM PKH mendapat seluruh bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah. Namun dalam mewujudkannya, dinas sosial dan pendamping PKH Kota Semarang mengalami kesulitan untuk berkoordinasi dengan pihak terkait. Hal ini dikarenakan kementerian sosial belum memiliki *MoU* dengan pihak kementerian lainnya. Akibatnya, bantuan sosial lainnya sering mengalami keterlambatan atau bahkan bantuan tersebut tidak diperoleh KPM.

Pada komponen kesehatan, keluarga penerima manfaat dapat memperoleh kemudahan akses layanan kesehatan dengan melakukan pengecekan kesehatan di puskesmas atau posyandu. Setiap keluarga penerima manfaat memiliki kewajiban untuk memeriksa kesehatannya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh puskesmas ataupun posyandu. Namun pada kenyataannya masih terdapat KPM yang tidak menggunakan dana bantuan sebagaimana mestinya. Di kecamatan gayamsari, masih ditemukan keluarga penerima manfaat yang tidak memanfaatkan dana bantuan untuk mengakses layanan kesehatan. Keluarga penerima manfaat tersebut cenderung menggunakan dana bantuan untuk keperluan lainnya. Hal ini tidak sejalan dengan tujuan PKH, dimana PKH bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup KPM melalui akses layanan kesehatan.

Keluarga penerima manfaat PKH pada komponen pendidikan bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada anak usia wajib belajar 12 tahun dalam memperoleh akses layanan pendidikan. Dana bantuan PKH pada komponen pendidikan dapat digunakan untuk menunjang biaya sekolah, namun pada kenyataannya masih ditemukan keluarga penerima manfaat PKH di Kecamatan

Gayamsari yang menggunakan dana tersebut untuk keperluan lainnya. Hal tersebut berakibat pada ketidakmampuan KPM PKH dalam membayar SPP sekolah sehingga berdampak pada terhambatnya pemutakhiran data. Dengan demikian, hal ini tidak sejalan dengan tujuan PKH dalam meningkatkan taraf hidup KPM untuk memperoleh kemudahan akses layanan pendidikan. Karena pada pelaksanaannya masih ditemukan KPM yang lebih mengutamakan kepentingan lain dibandingkan kepentingan dalam mengakses fasilitas pendidikan.

Pada komponen kesejahteraan sosial keluarga penerima manfaat mendapatkan dana bantuan untuk meningkatkan taraf hidup, seperti kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan. Program keluarga harapan telah membantu lansia dan difabelitas dalam meningkatkan taraf hidup menjadi lebih baik dengan memperoleh bantuan dana dan bantuan sosial lainnya. Berbeda dengan komponen kesehatan dan komponen pendidikan, pada komponen kesejahteraan sosial telah mampu meningkatkan taraf hidup KPM lansia dan difabelitas dalam memperoleh akses layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tujuan program keluarga harapan dalam meningkatkan taraf hidup keluarga penerima manfaat untuk mengakses layanan kesehatan, pendidikan, serta kesejahteraan sosial masih belum efektif. Hal ini dikarenakan 2 (dua) dari 3 (tiga) komponen masih belum sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Komponen kesehatan dan komponen pendidikan di kecamatan gayamsari masih belum bisa melakukan kewajiban serta tidak menggunakan dana sebagaimana mestinya yang berdampak pada ketidak tercapainya tujuan program keluarga harapan.

4.1.2.2 Beban Pengeluaran dan Meningkatkan Pendapatan Keluarga Miskin Dan Rentan

Tujuan program keluarga harapan salah satunya untuk mengurangi beban pengeluaran KPM serta dapat meningkatkan pendapatan. Berdasarkan hasil penelitian, adanya PKH telah mampu mengurangi beban KPM PKH Kecamatan Gayamsari. KPM PKH dapat memanfaatkan dana bantuan untuk memenuhi kebutuhan terutama dalam memperoleh layanan fasilitas kesehatan atau pendidikan. Walaupun dana bantuan tidak banyak, KPM tetap merasa sangat terbantu bebannya. Hal tersebut membuktikan bahwa tujuan PKH dalam mengurangi beban KPM dapat dinyatakan berhasil.

Keberhasilan tujuan PKH dalam mengurangi beban tidak disertai dengan meningkatnya pendapatan keluarga penerima manfaat. . Peningkatan pendapatan KPM PKH di Kecamatan Gayamsari dilakukan dengan cara membentuk kelompok usaha bersama (KUBE) yang diharapkan dengan adanya kelompok usaha dapat meningkatkan pendapatan kelompok KPM. Namun upaya tersebut belum berjalan maksimal, karena kelompok usaha bersama (KUBE) belum dapat berjalan di kecamatan gayamsari. Akibatnya, KPM PKH masih belum dapat meningkatkan pendapatannya. Oleh sebab itu, dapat diketahui bahwa tujuan PKH dalam mengurangi beban dan meningkatkan pendapatan KPM PKH masih belum efektif.

4.1.2.3 Perubahan Perilaku dan Kemandirian Keluarga Penerima Manfaat dalam Mengakses Layanan Kesehatan dan Pendidikan Serta Kesejahteraan Sosial

PKH memiliki tujuan untuk mengubah perilaku KPM menjadi lebih baik lagi serta membentuk KPM menjadi mandiri. Demi mewujudkan tujuan tersebut, pelaksana PKH yaitu dinas sosial dan pendamping PKH melakukan sosialisasi pada pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2K2). Berdasarkan hasil penelitian, Kecamatan Gayamsari memiliki jumlah KPM PKH yang di graduasi pada kriteria mandiri sebanyak 21 KPM lantaran dianggap sudah mandiri sehingga tidak membutuhkan bantuan PKH lagi. Jumlah tersebut menjadi jumlah KPM PKH yang digraduasi dari kriteria mandiri paling banyak kedua di kota Semarang setelah Kecamatan Mijen. Meskipun Kecamatan Gayamsari telah meraih posisi kedua dengan jumlah graduasi mandiri terbanyak se-Kota Semarang, fakta dilapangan menunjukkan bahwa masih belum sepenuhnya terjadi perubahan perilaku dan kemandirian di KPM PKH Kecamatan Gayamsari.

Kecamatan Gayamsari, perubahan perilaku dan kemandirian sangat lambat serta masih ditemukan KPM PKH yang tidak bertanggungjawab pada kewajibannya. Selain itu, KPM PKH memanfaatkan dana bantuan tidak sesuai dengan kriterianya berakibat terciptanya perilaku yang buruk dilingkungan keluarga penerima manfaat. Perubahan perilaku dan kemandirian yang lambat menjadikan tujuan PKH belum bisa berjalan sesuai dengan rencana serta belum efektif dilaksanakan di Kecamatan Gayamsari.

4.1.2.4 Kemiskinan dan Kesenjangan

Salah satu tujuan PKH adalah mengurangi kemiskinan dan kesenjangan. Program keluarga harapan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dalam mengurangi kemiskinan dan kesenjangan berhasil diwujudkan. Namun pada kenyataannya tujuan PKH ini belum dapat terwujud di Kecamatan Gayamsari. Keluarga penerima manfaat program keluarga harapan dipilih dari basis data terpadu (BDT). BDT merupakan sebuah sistem yang dapat digunakan untuk perencanaan program dan mengidentifikasi nama dan alamat calon penerima bantuan sosial, baik rumah tangga, keluarga, maupun individu berdasarkan kriteria-kriteria sosial-ekonomi yang ditetapkan pelaksana program. Data ini dapat digunakan untuk menganalisis indikator sosial ekonomi bagi 40% masyarakat dengan kondisi sosial ekonomi terendah. Pada kecamatan gayamsari, jumlah rumah tangga dengan kondisi Desil I (rumah tangga sangat miskin) sebanyak 3542 keluarga, sedangkan yang terdaftar pada BDT tahun 2019 hanya sebanyak 563 keluarga. Jumlah tersebut memiliki pesentase sebesar 15,89 % dimana jumlah tersebut belum mencapai 40% sesuai dengan yang telah ditetapkan BDT. Disisi lain, jumlah penerima PKH di Kecamatan gayamsari pada tahun 2019 sebanyak 1432. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 869 KPM berasal dari luar Desil I. Program keluarga harapan memiliki kuota dengan sistem muter, sehingga apabila jumlah KPM berkurang karena telah di graduasi nantinya akan diisi oleh KPM baru. Dengan demikian, jumlah rumah tangga sangat miskin yang masih belum terdaftar pada BDT sebanyak 2979, dimana seharusnya dengan kuota KPM PKH sebanyak 1432 itu lebih diutamakan dari rumah tangga sangat miskin (RTSM).

Berdasarkan hasil penelitian, tujuan PKH untuk mengurangi kemiskinan dianggap belum berhasil. Rumah tangga sangat miskin sebagai sasaran program keluarga sebanyak 84,11 % masih belum bisa mendapatkan program bantuan keluarga harapan dikarenakan belum terdaftar pada BDT. Selain itu sebanyak 60,68 % KPM PKH di Kecamatan Gayamsari berasal dari luar Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM). Dengan demikian, tidak berhasilnya program keluarga harapan dalam mengurangi kemiskinan menjadikan tujuan ini belum bisa efektif terlaksana di kecamatan gayamsari.

Kesenjangan di Kecamatan Gayamsari juga menjadi tujuan program keluarga harapan. Namun kesenjangan di kecamatan gayamsari masih belum bisa teratasi. Tidak tercovernya seluruh rumah tangga sangat miskin menciptakan kesenjangan, terutama antara KPM dengan keluarga yang masuk kedalam desil I. Program ini menciptakan keirian antar masyarakat karena merasa pemerintah tidak adil dalam memberikan bantuan. Selain itu, jumlah bantuan hanya cukup digunakan untuk menunjang mendapatkan fasilitas sehingga bantuan PKH masih belum bisa mengurangi kesenjangan dan kemiskinan di kecamatan gayamsari.

4.1.2.5 Produk Dan Jasa Keuangan Formal Kepada Keluarga Penerima

Manfaat.

PKH memiliki tujuan untuk mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada keluarga penerima manfaat. Pendamping PKH di kecamatan gayamsari bertugas untuk melakukan pengenalan manfaat produk dan jasa keuangan formal yang dibahas pada pertemuan peningkatan kemampuan keluarga (P2K2). Pengenalan produk dan jasa keuangan formal yang dilaksanakan di

kecamatan gayamsari berupa pengenalan sistem perbankan seperti manfaat menabung, penggunaan ATM serta mengenalkan bagaimana cara mengambil bantuan sosial. Tujuan PKH ini baru terlaksana sejak tahun 2016, dimana pergantian penyaluran dana bantuan beralih menjadi non tunai. Sejak perubahan penyaluran dana bantuan menjadi non tunai, pendamping PKH mulai mengenalkan sistem perbankan kepada KPM PKH Kecamatan Gayamsari. Hal ini bertujuan untuk memudahkan KPM PKH dalam mengambil dana bantuan. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan KPM PKH yang belum memahami sistem perbankan sehingga belum mampu memahami penggunaan ATM sebagai alat penyaluran dana bantuan. KPM PKH yang belum mampu melakukan penggunaan ATM disebabkan minimnya pengetahuan akan jasa dan produk keuangan formal sehingga dalam mengakses sistem perbankan, KPM PKH takut melakukan kesalahan. Oleh sebab itu, KPM PKH yang belum bisa menggunakan ATM akan dibantu oleh pendamping PKH ataupun ketua kelompok PKH Kecamatan Gayamsari.

Tujuan PKH dalam mengenalkan produk dan jasa keuangan secara formal masih belum efektif. Hal ini disebabkan oleh masih ditemukannya KPM PKH yang belum mengenal jasa dan produk keuangan formal dan menghambat pemahaman penggunaan ATM dalam memperoleh dana bantuan.

Ketepatan tujuan menurut Makmur (2011:7) merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sesuai dengan teori efektivitas program yang diungkapkan oleh Makmur (2015:6), program keluarga harapan dapat dikatakan sebagai program efektif apabila tujuan-tujuan tersebut

telah tercapai dan terlaksana dengan baik sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan.

Berdasarkan hasil penelitian, tujuan program keluarga harapan dalam meningkatkan taraf hidup keluarga penerima manfaat melalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan, menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian keluarga penerima manfaat dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan serta kesejahteraan sosial, mengurangi kemiskinan dan kesenjangan, serta mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada keluarga penerima manfaat masih belum sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Makmur mengenai ketepatan tujuan yang efektif. Program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari masih memiliki beberapa permasalahan dalam mencapai ketepatan tujuan. Dengan demikian, ketepatan tujuan program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari masih belum efektif karena tujuan PKH masih belum bisa dilaksanakan secara maksimal.

4.1.3 Kepuasan Program

Kepuasan program menjadi salah satu indikator dalam mengukur efektivitas program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Suatu program dapat dikatakan efektif bila sasaran program telah puas. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan program dapat diukur melalui persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, penanganan pengaduan, serta kepastian waktu.

4.1.3.1 Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Persyaratan dianggap sangat penting sebagai penilaian terhadap pelayanan publik. Persyaratan PKH secara teknis diperuntukkan untuk rumah tangga sangat miskin serta keluarga yang memiliki salah satu kriteria diantara 3 (tiga) komponen PKH (kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial). Sedangkan persyaratan secara administratif hanya memerlukan KTP dan Kartu Keluarga (KK).

Berdasarkan hasil penelitian, persyaratan pelayanan program keluarga harapan sudah memudahkan bagi calon keluarga penerima manfaat program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari. Persyaratan administratif program keluarga harapan yang sederhana membuat masyarakat tidak sulit untuk mendaftarkan diri pada pembukaan pendaftaran PKH. Kemudahan persyaratan pendaftaran PKH menjadi penilaian kepuasan masyarakat terhadap program keluarga harapan. Keluarga penerima manfaat PKH Kecamatan Gayamsari merasa puas akan kemudahan persyaratan PKH. Dengan demikian, persyaratan pelayanan program keluarga harapan yang mudah sudah dianggap efektif.

4.1.3.2 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang diberikan oleh pemberi dan diberikan ke penerima layanan dengan melihat kemudahan dan transparansi prosedur pelayanan. Kepuasan prosedur pelayanan program keluarga harapan dapat dilihat dari kemudahan penyaluran bantuan serta tata cara pelayanan yang

transparan. Program keluarga harapan dapat dikatakan efektif apabila KPM merasa puas akan prosedur pelayanan yang diberikan. Pada pelaksanaannya di Kecamatan Gayamsari, penyaluran dana bantuan PKH telah menggunakan anjungan tunai mandiri (ATM). Penggunaan ATM memudahkan keluarga penerima manfaat dalam bertransaksi. Selain itu, penggunaan ATM juga lebih terjamin tingkat keamanannya. Meskipun demikian, penyaluran dana bantuan PKH masih mengalami permasalahan.

Berdasarkan hasil temuan dilapangan masih terdapat KPM yang ATMnya bermasalah sehingga dana bantuan tidak dapat tersalurkan. Permasalahan ATM keluarga penerima manfaat ini cukup lama, dimana ATM KPM baru bisa berfungsi kembali 9 bulan sejak KPM mendapatkan kartu ATM Akibatnya selama ATM KPM bermasalah, maka KPM dilarang untuk mengikuti kegiatan KPM PKH. Permasalahan tersebut dianggap sangat merugikan KPM, karena dana bantuan selama 9 bulan tidak didapatkan oleh KPM. Nominal tersebut dianggap besar dan merugikan KPM karena KPM PKH sudah melewati 3 masa pencairan bantuan dalam 1 tahun. Selain itu KPM PKH juga mengalami kerugian dalam bantuansosial lainnya, dimana semua bantuan sosial seperti beras juga tidak dapat diambil karena permasalahan kartu ATM. Meskipun bantuan tersebut berhasil tersalurkan sejak ATM KPM berfungsi kembali, namun permasalahan ATM dianggap menyulitkan KPM PKH. Dengan demikian, penyaluran dana bantuan masih belum bisa memuaskan keluarga penerima manfaat terlebih masih terdapat permasalahan dalam penyaluran dana bantuan.

Disisi lain, tata cara pelayanan khususnya dalam penerimaan menjadi KPM PKH dianggap tidak memuaskan. Prosedur penerimaan KPM PKH dianggap sangat lama, bahkan ditemukan KPM PKH yang sudah mendaftar 2 sampai 3 tahun yang lalu sebelum ditetapkan sebagai KPM PKH. Prosedur penerimaan PKH dilakukan melalui beberapa tahapan. Hal ini diatur pada Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 tahun 2018 tentang program keluarga harapan mengenai penetapan calon peserta PKH. Penetapan calon peserta PKH ditetapkan oleh direktur jenderal perlindungan dan jaminan sosial. Sebelum ditetapkan sebagai penerima PKH, calon peserta KPM PKH perlu di validasi data. Validasi data merupakan pencocokan data awal calon penerima manfaat dengan bukti dan fakta kondisi terkini. Tahap validasi dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:



Sumber : PKH Kementerian Sosial

Proses penetapan KPM PKH yang lama membuat data menjadi tidak valid. Hal tersebut disebabkan perubahan data yang dialami KPM PKH, terlebih penerimaan KPM membutuhkan waktu yg cukup lama. Perubahan data yang sudah tidak sesuai dengan kriteria sebelumnya menjadikan program ini sangat sulit untuk didapatkan rumah tangga sangat miskin. Selain itu, penetapan KPM PKH tidak jelaskan secara transparan sehingga menimbulkan rasa iri terhadap KPM PKH yang berhasil diterima. Dengan demikian, lamanya proses penetapan calon PKH serta tidak transparannya hasil penetapan membuat masyarakat tidak puas. Oleh sebab itu, kepuasan program pada prosedur pelayanan masih belum bisa memuaskan masyarakat terhadap program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari.

4.1.3.3 Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Suatu program dapat dikatakan baik apabila telah melakukan penanganan pengaduan. Penanganan pengaduan dalam mengukur kepuasan program dapat dilihat dari tingkat kemudahan pengaduan serta respon pemerintah dalam mengatasi pengaduan yang dilaporkan. Berdasarkan hasil penelitian, keluarga penerima manfaat merasa puas akan kemudahan dalam melakukan pengaduan. Keluarga penerima manfaat dapat melaporkan permasalahan yang dihadapi kepada ketua kelompok atau pendamping PKH. Selain itu, KPM bisa melapor ke dinas apabila terdapat masalah dengan pendamping PKH. Pengaduan di Kecamatan Gayamsari dapat dilakukan dengan mudah sehingga KPM merasa

puas akan kemudahan pengaduan program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari.

Disisi lain, respon pemerintah dalam penanganan pengaduan juga menjadi penilaian kepuasan keluarga penerima manfaat. Namun pada pelaksanaannya di Kecamatan Gayamsari, respon pemerintah atau pendamping dalam menanggapi permasalahan KPM PKH dinilai sangat lambat. Pemerintah dan pendamping perlu memakan waktu 9 bulan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi KPM mengenai errornya ATM yang dimiliki sehingga berakibat pada KPM yang tidak bisa mendapatkan bantuan sosial. Selain itu, pemerintah dan pendamping PKH tidak menjelaskan penyebab permasalahan errornya ATM salah satu KPM PKH. Dengan demikian, kemudahan pengaduan yang tidak diimbangi dengan respon yang baik dalam menyelesaikan pengaduan dinilai belum bisa memuaskan keluarga penerima manfaat.

4.1.3.4 Kepastian Waktu

Kepastian waktu merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan dari setiap jenis pelayanan. Kepastian waktu proses pelayanan akan menciptakan kepuasan terhadap program keluarga harapan. Ukuran kepuasan program dalam ketepatan waktu adalah ketepatan penyaluran bantuan PKH.

Di Kecamatan Gayamsari, keluarga penerima manfaat menyatakan sudah puas dengan ketepatan waktu penyaluran bantuan. Bantuan PKH selalu tepat waktu, apabila ada keterlambatan pendamping akan menginfokannya kepada keluarga

penerima manfaat. Keterlambatan paling lama 1 minggu untuk bantuan non tunai sedangkan untuk bantuan sosial paling lama adalah 2 minggu. Namun keterlambatan itu jarang terjadi di Kecamatan Gayamsari. Dengan demikian, ketepatan waktu penyaluran bantuan sudah cukup untuk membuat keluarga penerima manfaat puas akan program keluarga harapan.

Menurut Campbell J.P (dalam Starawaji, 2009) mendefinisikan kepuasan program sebagai kepuasan yang mengacu pada keberhasilan program dan memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga. Kepuasan program keluarga harapan diukur dari beberapa standart yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seperti persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, penanganan pengaduan, serta kepastian waktu.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan keluarga penerima manfaat pada program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang masih belum sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Campbell. Hal ini dikarenakan masih terdapat keluarga penerima manfaat PKH yang mengalami terhambatnya penyaluran bantuan yang disebabkan oleh *errornya* ATM. Selain itu, prosedur penetapan KPM PKH dinilai cukup memakan waktu yang lama serta penetapan KPM PKH yang dianggap tidak transparan mengenai kriteria khusus dalam penetapan keluarga penerima manfaat PKH. Disisi lain, pemerintah dianggap tidak tanggap dalam merespon permasalahan KPM, terutama permasalahan yang berkaitan

dnegan ATM. Dengan demikian, kepuasan program yang dirasakan keluarga penerima manfaat dinilai belum efektif.

4.1.4 Ketepatan Pelaksana

Ketepatan pelaksana merupakan salah satu indikator dalam mengukur efektivitas program keluarga harapan di kecamatan Gayamsari. Ketepatan pelaksana PKH di Kecamatan Gayamsari dilihat dari kerjasama antara Dinas sosial Kota Semarang dengan PPKH Kota Semarang sebagai pelaksana PKH. Selain itu, upaya dinas sosial kota semarang dan pendamping PKH Kecamatan gayamsari dalam memberikan layanan yang tepat menjadi ukuran dari ketepatan pelaksana program keluarga harapan di kecamatan gayamsari.

Berdasarkan hasil penelitian, dinas sosial dan PPKH telah menjalankan kerjasama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demi terbentuknya kerjasama yang baik, PPKH terus melakukan koordinasi dengan dinas sosial terkait PKH. Selain itu, dinas sosial juga bekerjasama dalam menyelesaikan permasalahan KPM yang tidak ingin dikeluarkan karena sudah tidak memiliki kriteria PKH. Tidak hanya bekerjasama dalam menyelesaikan permasalahan, dinas sosial dan pendamping PKH juga memiliki upaya dalam memberikan layanan yang tepat bagi KPM PKH. Dinas sosial berupaya memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan KPM PKH. Disisi lain, pendamping PKH Kecamatan Gayamsari berupaya untuk memaksimalkan setiap P2K2 dengan memberikan materi untuk menambah wawasan KPM PKH serta membuka ruang terbuka untuk menyapaikan permasalahan yang dihadapi KPM PKH. Dengan demikian, dapat

diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan, ketepatan pelaksana PKH di kecamatan Gayamsari sudah efektif.

Ketepatan pelaksana menurut Riant Nugroho (2012:707-710) terdiri dari pemerintah, kerjasama antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat, serta implementasi kebijakan yang bersifat monopoli. Program keluarga harapan dapat dikatakan telah memiliki ketepatan pelaksana apabila pemerintah dan masyarakat saling bekerjasama dalam mewujudkan program sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, kerjasama yang dilakukan tenaga kerja program keluarga harapan dalam koordinasi dan ketepatan sudah terlaksana karena kerjasama yang dijalankan oleh dinas sosial dan PPKH Kota Semarang sudah berjalan dengan baik. Dengan demikian, ketepatan pelaksana program keluarga harapan sudah dapat dikatakan efektif.

4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Program Keluarga Harapan

Berdasarkan hasil penelitian, faktor-faktor yang menjadi faktor pendukung dan penghambat efektivitas program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang dilihat dari kondisi lingkungan, sumberdaya, dan agen pelaksana.

4.2.1 Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan adalah elemen sistem dalam lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu program. Menurut Haedar Akib terdapat faktor yang mempengaruhi proses implementasi, yaitu faktor kebijakan dan faktor

di luar kebijakan. Menurut Keban (dalam Akib, 2010) faktor diluar kebijakan terdiri dari kondisi sosial ekonomi dan teknologi, sikap dan sumberdaya yang dimiliki kelompok, dukungan dari pejabat atasan, dan komitmen kepemimpinan pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menghambat pelaksanaan program keluarga harapan adalah tidak adanya nota kesepahaman atau MoU antara para stakeholders dalam memberikan pelayanan kepada keluarga penerima manfaat. Koordinasi antar stakeholders diterapkan dengan cara improvisasi, sehingga tidak adanya MoU menjadi salah satu penghambat kerjasama stakeholders dalam pelaksanaan program keluarga harapan. Selain itu, kondisi lingkungan sosial ekonomi pada umumnya bermata pencaharian sebagai buruh. Pekerjaan buruh menjadi pekerjaan sebagian masyarakat kecamatan gayamsari, dimana pekerjaan buruh dibagi menjadi 2, yaitu buruh industri dan buruh bangunan, Kondisi ini mempengaruhi penghasilan, dimana sebagian masyarakat gayamsari masuk kedalam katagori tidak mampu. Banyaknya masyarakat yang tidak mampu menjadi suatu faktor penghambat pelaksanaan program keluarga harapan di kecamatan gayamsari. Hal ini dikarenakan terbatasnya kuota program keluarga harapan menimbulkan permasalahan, dimana masyarakat tidak mampu yang belum terdaftar mejadi iri kepada KPM sehingga menciptakan kecemburuan sosial di Kecamatan gayamsari. Banyak anggapan dari masyarakat bahwa terdapat beberapa KPM yang tidak layak mendapatkan bantuan PKH karena kondisinya tidak miskin sehingga kecemburuan sosial dikalangan masyarakat dan KPM menjadi

penghambat efektivitas pelaksanaan program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari.

4.2.2 Sumber daya

Sumber daya menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan suatu program. Menurut Van Metter dan Van Horn (dalam Zaenal, 2017) sumberdaya terbagi menjadi dua, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Pada program keluarga harapan, sumber daya manusia terbagi menjadi sumber daya pelaksana program keluarga harapan dan sumber daya keluarga penerima manfaat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang menghambat efektivitas program keluarga harapan adalah minimnya tenaga kerja pendamping. Hal ini dikarenakan jumlah KPM yang harus didampingi pendamping melebihi rata-rata, dimana rata-rata didaerah lain pendamping hanya mendampingi 150-200 KPM. Berbeda dengan jumlah KPM yang harus didampingi di kecamatan gayamsari Kota Semarang, yaitu sebanyak 300KPM. Perbedaan jumlah ini menimbulkan beban kerja yang dialami pendamping keluarga penerima manfaat di kecamatan gayamsari. Disisi lain, kredibilitas pendamping yang baik menjadi salah satu faktor pendukung yang mempengaruhi efektifitas program keluarga harapan di kecamatan gayamsari. Pendamping PKH diberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya sebelum memberikan penyuluhan atau sosialisasi kepada keluarga penerima manfaat pada saat P2K2.

Sumber daya finansial juga menjadi salah satu faktor pendukung efektifitas. Program keluarga harapan mendapatkan dana anggaran yang cukup menciptakan kuota yang banyak pada KPM. Penambahan kuota penetapan keluarga penerima

manfaat dipengaruhi oleh peningkatan anggaran yang diberikan oleh pemerintah. Selalin itu, daya serap anggaran juga telah terlaksana dengan baik, dimana setiap adanya penambahan anggaran akan selalu dilakukan validasi untuk menetapkan calon keluarga penerima manfaat yang baru.

Pada sisi sumber daya keluarga penerima manfaat juga menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan program keluarga harapan di kecamatan gayamsari. Ditemukannya keluarga penerima manfaat yang tidak menggunakan dana bantuan sesuai dengan ketentuan program keluarga harapan dan cenderung menggunakan dana bantuan untuk kebutuhan lain. Selain itu, masih terdapatnya KPM yang tidak menjalankan kewajiban lainnya dengan cara tidak menghadiri pertemuan pada P2K2 yang diadakan setiap 1 bulan sekali. Perilaku keluarga penerima manfaat yang kurang bertanggung jawab menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan program keluarga harapan.

4.2.3 Kemampuan Agen Pelaksana

Kemampuan agen pelaksana yaitu kemampuan agen pelaksana yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kebijakan publik (Van Metter dan Van Horn, dalam Agustinus, 2006). Agen pelaksana pada program keluarga harapan yang dapat mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan program keluarga harapan adalah pendamping PKH. Pendamping program keluarga harapan memiliki peran yang sangat penting sebagai penghubung antara pemerintah dan keluarga penerima manfaat.

Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan pendamping program keluarga harapan di kecamatan gayamsari dalam melakukan P2K2, verifikasi, validasi,

pemutakhiran data, serta penyaluran dana bantuan sudah terlaksana dengan baik. Faktor yang mendukung terlaksannanya kemampuan pendamping adalah pelatihan yang diberikan sebelum memberikan materi di P2K2 serta adanya modul yang sangat membantu terkoordinirnya penyampaian materi. Namun masih terdapat faktor yang menghambat pelaksanaan pemutakhiran data, dimana sistem yang digunakan untuk mempublikasi data-data keluarga penerima manfaat sering mengalami down. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pendamping yang mengakses sistem yang tidak sesuai dengan daya tampung sistem mengakibatkan terhambatnya kinerja pendamping.

Program keluarga harapan memiliki faktor yang penghambat dan pendukung dalam terwujudnya efektivitas program. Faktor penghambat merupakan suatu permasalahan atau kendala yang menghambat terwujudnya program keluarga harapan yang efektif. Sedangkan faktor pendukung merupakan faktor yang mendukung terselenggaranya suatu program kegiatan yang bermutu, tepat waktu dan tepat sasaran (Starman, dalam Kunarjo, 2002:126). Menurut G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondineli (dalam Mutiarin Dyah dan Zaenudin Arif, 2014: 98-99) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas program adalah faktor kondisi lingkungan, sumber daya, serta karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung dan penghambat efektivitas program keluarga harapan di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang apabila dikaitkan dengan teori G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Menunjukkan bahwa faktor yang menghambat efektivitas program keluarga harapan di Kecamatan

Gayamsari Kota Semarang adalah tidak adanya MoU kerjasama antar *stakeholders* dalam memberikan pelayanan, adanya kecemburuan sosial akibat minimnya transparansi, beban kerja yang ditanggung pendamping PKH melebihi batas standar, kualitas sistem laporan yang kurang baik yang berakibat pada *server down*, keluarga penerima manfaat tidak menjalankan kewajibannya dalam menghadiri P2K2, serta KPM tidak bertanggungjawab pada penggunaan dana bantuan,. Sedangkan faktor pendukung efektivitas program keluarga harapan adalah kredibilitas pendamping dan dana anggaran program keluarga harapan