

PELAYANAN DI DINAS SOSIAL KOTA BATU DALAM PENYALURAN DANA PROGRAM KELUARGA HARAPAN BAGI KELUARGA MISKIN (PKH)

Ignatius Adiwidjaja¹, Agung Suprojo²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

e-mail: Ignatius.adiwidjaja17@gmail.com

Abstract: *Poverty is a scourge for human life, everything must be done immediately so that people can get out of the cycle of poverty. Various programs were also launched by the government to be able to help people who are exposed to financial powerlessness. The Family Hope Program is one of the efforts made by the government but the distribution of funds for the PKH program until now is still not right on target, this is because the Batu City government continues to use population census data that has not been updated or old data (Kompasiana). The proximity factor between Batu City Social Service officers and the community (still selective) is one of the reasons why PKH assistance has not been targeted. The purpose of this study was to find out how the Services at the Social Service in the distribution of PKH Funds were distributed, and to find out what the inhibiting and supporting factors were for the Services at the Social Service in the Disbursement of the Family Hope Program (PKH) Funds. There is a strong commitment between the Central Government and the Regional Government in the success of the Family Hope Program in order to break the chain of poverty in Batu City. Strong support from the Central Government, Regional Government, PKH Facilitator Officers, and PKH Beneficiary Community, in an effort to improve the standard of living for the poor in Batu City.*

Keywords: *service; equitable distribution; family hope program (pkh)*

Abstrak: Kemiskinan menjadi momok bagi kehidupan manusia, segala cara harus segera dilakukan agar orang bisa keluar dari lingkaran kemiskinan. Berbagai program juga diluncurkan oleh pemerintah untuk bisa membantu masyarakat yang terpapar ketidakberdayaan secara financial. Program Keluarga Harapan adalah salah satu upaya yang dilakukan pemerintah namun penyaluran dana program PKH hingga sekarang masih banyak belum tepat sasaran hal ini karena pemerintah Kota Batu tetap menggunakan data sensus penduduk yang belum diperbaharui atau data lama (*Kompasiana*). Faktor kedekatan antara petugas Dinas Sosial Kota Batu dengan masyarakat (masih tebang pilih) menjadi salah satu penyebab bantuan PKH belum tepat sasaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Di Dinas Sosial dalam pemerataan Penyaluran Dana PKH, serta Mengetahui apa faktor penghambat dan pendukung Pelayanan Di Dinas Sosial dalam Penyaluran Dana Program Keluarga Harapan (PKH). Ada komitmen yang kuat antara Pemerintahan Pusat dengan Pemerintah Daerah dalam mensukseskan Program Keluarga Harapan guna memutus mata rantai kemiskinan di Kota Batu. Dukungan kuat dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Petugas Pendamping PKH, serta Masyarakat Penerima Manfaat PKH, dalam upaya meningkatkan taraf hidup bagi masyarakat miskin di Kota Batu.

Kata Kunci: pelayanan; pemerataan penyaluran; program keluarga harapan (PKH)

PENDAHULUAN

Kemiskinan adalah suatu keadaan ketidakmampuan manusia dalam upaya untuk memenuhi standar minimum kebutuhan dasar yang meliputi kebutuhan sandang, pangan maupun papan. Kemiskinan merupakan masalah sosial yang selalu ada bersama-sama dalam kehidupan

manusia. Pada masa pemerintahan Orde Baru tercatat sekitar 70 juta penduduk Indonesia atau sekitar 60% seluruh total penduduk Indonesia tercatat di bawah garis kemiskinan. Karenanya, beberapa cara yang diterapkan pada awal Pemerintahan Orde Baru yaitu dengan Program pembangunan lima tahun dan itu diarahkan untuk mengurangi tingkat kemiskinan meskipun secara langsung belum diarahkan untuk mengatasi penyebab kemiskinan itu sendiri paling tidak ada 5 (lima) hal yang diambil langkah untuk mengatasi masalahnya; Pertama, mendukung program pembangunan perekonomian. Kedua, membuka kesempatan pelayanan bagi semua penduduk. Ketiga, menyediakan pinjaman kepada penduduk menengah kebawah, diantaranya kredit umum pedesaan (Kupedes), kredit usaha rakyat kecil (KURK), Bursa Kerja Khusus (BKK), kredit Canda Kulak (KCK), dan Kredit Bimbingan Masal (Bimas). Keempat, menggalakan pembangunan bidang pertanian. Kelima, Pembangunan dalam bidang kelembagaan. Namun pertumbuhan ekonomi bangsa kita terus mengalami peningkatan sejak era reformasi hingga pemerintahan Kabinet Indonesia Bersatu.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) persentase garis kemiskinan di Indonesia Maret Tahun 2018 berada di persentase satu digit. Bila disandingkan pada bulan september tahun 2017 persentasenya adalah 10,12 persen (Bps.go.id, 2018). Dan pada September 2019 kemiskinan di Indonesia berada pada angka 9,22 persen menjadi 9,78 persen pada Maret 2020. Jumlah secara keseluruhan penduduk miskin di Indonesia sekitar 26,42 juta jiwa atau bertambah 1,63 juta orang jika dibandingkan dengan September 2019. Namun penurunan tingkat kemiskinan belumlah dikatakan tepat, karena masih ada kebijakan-kebijakan yang belum tepat sasaran dan belum secara merata direalisasikan, sehingga masih ada proses penghambat penurunan tingkat kemiskinan (Sasmito & Nawangsari, 2019). Hal ini terjadi karena selama proram kemiskinan dinilai masih berorientasi atau fokus pada aspek ekonomi saja, yang berarti tidak berorientasi pada berbagai aspek yang multidisiplin (Sangadji et al., 2015).

Dengan melihat cakupan programnya, berarti pelaksanaan program PKH ini menunjukkan kemajuan yang lamban pada awal kebijakannya. Namun, pemerintah menegaskan bahwa Program PKH mampu mengurangi kemiskinan dan ketimpangan di Indonesia karena berhasil menumbuhkan jiwa berwirausaha (Susantyo & Nainggolan, 2019) (Beni & Manggu, 2019). Hal itu diungkap dalam riset yang dilakukan The Smeru Research *Institute*. Yang menjelaskan bahwa, penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 hingga 2018 mengatakan bahwa tingkat kemiskinan di Indonesia 2,44 persen lebih banyak tanpa kehadiran PKH tingkat kemiskinan pada tahun 2018 bisa 2,44 persen lebih tinggi kalau tidak ada PKH yang sebelumnya 9,82 persen menjadi 10,06 persen (Winarto, 2019). Hal ini berkaitan dengan pengembangan penerima PKH dari tahun ke tahun. Saat dikeluarkan pada tahun 2007, program keluarga harapan (PKH) ini mengalami peningkatan. Diawali pada tahun 2007 dengan jumlah 500 keluarga sangat miskin, selanjutnya pada tahun 2014 jumlah penerima meningkat dari 2,7 juta keluarga miskin hingga 2018 bertambah 10 juta keluarga. Selain itu, program ini pun mengalami berbagai perubahan bentuk transfer bantuan. Dari 2007 ke tahun 2016, jumlah bantuan bervariasi berbagai keluarga, sekitaran Rp 600-2,8 juta per tahun. Angka itu terus meningkat, tercatat dari 2016 hingga saat ini, penerima PKH menerima Rp 1,8 juta per tahun.

Pelayanan publik sebagai sebuah bentuk pemberian layanan atau melayani kepentingan masyarakat baik individu maupun kelompok yang mempunyai ikatan pada suatu instansi yang berkenaan dengan berbagai aturan pokok yang sudah berlaku (Mukarom & Laksana, 2015). Pemerintah secara khusus bertugas untuk memberikan layanan publik sehingga hal ini harus terus diperbaiki agar menghasilkan pelayanan publik yang prima (Suhartoyo, 2019) (Risnawan, 2017). (Arif, 2010) mengungkapkan bahwa berbagai pendekatan yang dilakukan dalam aktivitas organisasi pelayanan kepada publik yaitu sebagai berikut :

- a. Pendekatan sasaran, pendekatan tersebut menitikberatkan pada pengukuran keefektifan kerja yaitu dengan mengukur tingkat keberhasilan instansi publik dalam meningkatkan keberhasilan atau produksi yang sudah ditetapkan. Target paling besar untuk mengukur keefektifan dalam sebuah organisasi adalah, efektifitas, efisiensi, produktif, laba, perkembangan, dan kestabilan pemerintahan.

- b. Pendekatan sumber, dalam pendekatan tersebut dilihat dari segi masukan, adalah dengan cara pengukuran tingkat keberhasilan suatu organisasi publik untuk memperoleh data-data yang diinginkan agar mendapatkan informasi. Standar yang dipakai dalam pendekatan ini yaitu pemanfaatan lingkungan, melindungi dan menjaga aktivitas organisasi serta bagaimana suatu organisasi mampu bersosialisasi agar bisa melakukan penyesuaian dengan lingkungan sekitarnya.
- c. Pendekatan proses, pendekatan seperti ini lebih memusatkan pada segi lingkungan yang berada dalam organisasi. Pengukuran ini dilakukan untuk dapat menilai kegiatan didalam organisasi seperti ketepatan sasaran. Standar organisasi yang sering digunakan adalah komunikasi, kerjasama, pengawasan, loyalitas, pengambilan keputusan dan lain-lain.

Berikut data tentang Jumlah Keluarga Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai kategori miskin di Kota Batu, 2019.

Jumlah Keluarga dan Nilai Bantuan Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Batu, 2019

| Kecamatan | Bantuan Pangan Non Tunai | | Program Keluarga Harapan (PKH) | | | | | | | | |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|----------|--------------------------|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|-------------------------|
| | Jumlah KK | Nilai Total Bantuan (Rp) | Tahap I | | Tahap II | | Tahap III | | Tahap IV | | Total Nilai Bantuan PKH |
| | | | Jum. KK | Total Nilai Bantuan (Rp) | Jum. KK | Total Nilai Bantuan (Rp) | Jum. KK | Total Nilai Bantuan (Rp) | Jum. KK | Total Nilai Bantuan (Rp) | |
| Kec. Batu | 1 619 | 178 090 000 | 1 125 | 1 497 525 000 | 1 116 | 874 225 000 | 1 093 | 967 875 000 | 1 223 | 761 100 000 | 4 100 725 000 |
| Kec. Junrejo | 844 | 92 840 000 | 668 | 842 825 000 | 665 | 477 700 000 | 660 | 567 775 000 | 739 | 438 950 000 | 2 327 250 000 |
| Kec. Bumiaji | 1 857 | 204 270 000 | 1 252 | 1 542 225 000 | 1 255 | 856 525 000 | 1 231 | 983 625 000 | 1 425 | 807 900 000 | 4 190 275 000 |
| Kota Batu | 4 320 | 475 200 000 | 3 045 | 3 882 575 000 | 3 036 | 2 208 450 000 | 2 984 | 2 519 275 000 | 3 387 | 2 007 950 000 | 10 618 250 000 |

Sumber: Dinas Sosial Kota Batu, Mei 2020

Berikut beberapa pendekatan dan variable, menurut Budiani, yang digunakan untuk melihat pelayanan yang dilakukan pemerintah seperti berikut (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017):

- Sasaran Program: Bagaiman peserta dapat memahami sejauh mana program ini dapat langsung direalisasikan sesuai dengan sasaran.
- Mensosialisasi Program. Pada tahap ini bagaimana memberikan informasi tentang program tersebut (PKH) harus sesederhana dan se-komunikatif mungkin agar dapat tersampaikan kepada masyarakat terutama kepada peserta penerima PKH.
- Tujuan Program; Sejauh mana penyesuaian yang dilakukan program ini, dan apa tujuan yang sudah ditetapkan diawal.
- Pemantauan Program; Kegiatan yang dilaksanakan dalam wujud memberikan perhatian kepada anggota PKH.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan kepada masyarakat menggunakan fasilitas publik, seperti jasa ataupun bukan jasa yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan. Yang menerima pelayanan publik itu sendiri adalah masyarakat, baik individual maupun kelompok serta mempunyai hak dan kewajiban masing-masing (Ahmad, dkk, 2010). Program keluarga harapan (PKH) merupakan salah satu program dari pemerintah yang diberikan untuk keluarga miskin yang sebelumnya sudah ditetapkan sebagai peserta penerima bantuan PKH. Program ini memberikan bantuan tunai yang bersyarat untuk keluarga miskin yang dapat disebut juga sebagai keluarga yang menerima manfaat PKH.

Adapun berbagai macam standar yang perlu diperhatikan bagi keluarga miskin yang berhak menerima bantuan PKH ini adalah harus memiliki syarat seperti berikut ini:

- a. Mempunyai kriteria kesehatan yaitu: anak yang harus berusia dibawah enam tahun, ibu mengandung/menyusui, serta anak yang menyandang penderita disabilitas ringan /sedang.
- b. Mempunyai kriteria pendidikan yaitu: Anak yang masih berusia dan bersekolah 6 sampai 21 tahun. Peserta yang menempuh pendidikan SD/MI sederajat, SMP/MTs sederajat dan SMA/MA serta anak yang menyandang penderita disabilitas ringan.
- c. Mempunyai kriteria kesejahteraan sosial bagi penderita disabilitas berat bagi keluarga yang menerima bantuan PKH. Peserta penerima bantuan PKH yang menderita penyandang disabilitas berat merupakan mereka yang mempunyai kekurangan fisik, mental, intelek, yang sudah dalam waktu sangat panjang kedisabilitasiannya tidak dapat disembuhkan dalam proses rehabilitasi, serta tidak bisa menjalankan kegiatan dalam lingkungan kehidupan yang dijalankannya dan menopang hidupnya mendapat bantuan dari orang-orang disekitar tempat tinggalnya serta kurang bisa bersosialisasi banyak dengan masyarakat pada umumnya.
- d. Mempunyai kriteria kesejahteraan sosial untuk usia tua yaitu 70 tahun ke atas bagi penerima bantuan PKH.

Dalam perjalanannya program keluarga harapan ini ada beberapa manfaat baik secara umum maupun secara khusus. Adapun manfaat secara umum yaitu menurunkan mata rantai angka kemiskinan, meningkatkan SDM, dan mengubah karakter Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) sangat minim dalam meningkatkan kesejahteraan. Manfaat khusus PKH yang tertuang dalam buku (Pedoman Pelaksanaan PKH 2016, halaman 14) sebagai berikut:

- a. Peningkatkan kegiatan pelayanan dalam bidang pendidikan serta kesehatan bagi penerima bantuan PKH
- b. Peningkatkan kualitas pendidikan penerima bantuan pada program PKH
- c. Peningkatkan kesehatan ibu mengandung ataupun menyusui serta anak berusia dibawah enam tahun yang menerima bantuan.
- d. Peningkatkan sosial perekonomian bagi penerima.

Ketepatan sasaran program ini adalah menyesuaikan dengan berbagai kriteria dan komponen yang sudah ditetapkan diatas. Program ini memiliki 3 kriteria yang sudah ditetapkan dalam proses pelaksanaannya. Adapun kriteria tersebut adalah yang pertama, kriteria pendidikan dimana mensyaratkan anak-anak penerima bantuan PKH terdaftar dan selalu ikut serta setiap jadwal sekolah dan minimal kehadirannya yaitu 85 persen dari seluruh penjumlahan hari efektif sekolahnya yang telah ditetapkan. Kriteria kesehatan mewajibkan bagi para keluarga penerima bantuan untuk disediakan berbagai macam bentuk pelayanan khususnya dalam bidang kesehatan untuk kepesertaan PKH serta dalam kriteria yang menyandang penderita disabilitas berat serta usia lanjut diatas 70 tahun.

Pemberian fasilitas baik pendidikan maupun kesehatan dianjurkan agar bisa merubah karakter keluarga penerima manfaat PKH supaya dapat meningkatkan kepeduliannya bagi kesehatan serta pendidikannya kelak. Hal ini bertujuan agar dapat mengurangi masalah sosial, ketidakberdayanya serta perasaan ditinggalkan di lingkungan sosial yang masih melekat dalam individu keluarga miskin. Pada tahun 2012 keluarga penerima Program keluarga harapan ini terus meningkat serta penambahan akses untuk peserta yang mempunyai masalah penderita disabilitas dan kesehatan dalam keluarga penerima PKH.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyelidiki masalah program keluarga harapan yang bisa dipakai sebagai acuan untuk menentukan kelayakan menjadi peserta program keluarga harapan (PKH) adalah jenis kualitatif. Proses menemukan bukti-bukti ini memerlukan cara yang cukup sistematis agar dapat menjawab dan memecahkan setiap permasalahan.

Metode yang digunakan di sini adalah literasi, di mana metode literasi sendiri bertujuan untuk memperoleh gambaran serta fakta yang terdapat di lokasi penelitian. Studi Literasi sendiri adalah proses yang dilakukan oleh peneliti melalui berbagai macam sumber seperti; internet, buku, jurnal, artikel, majalah, berita dan berbagai pedoman-pedoman lainnya yang relevan dengan

masalah yang sedang diteliti. Sumber-sumber ini disajikan agar dapat memperjelas dan mengukuhkan berbagai argumen peneliti.

Dalam pengambilan data, peneliti akan menggunakan beberapa sumber yang dapat digunakan oleh peneliti, data-data pada penelitian literature biasanya berupa data dasar seperti dokumen diperkuat dengan referensi buku-buku, internet, berita serta artikel atau jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti, kemudian dianalisis berdasarkan sumber data sesuai dengan focus masalah yang ada .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Dinas Sosial Kota Batu dalam Penyaluran Dana Program Keluarga Harapan (PKH) Bagi Keluarga Miskin

PKH merupakan salah satu program pemerintah yang cukup membantu masyarakat ekonomi lemah. Namun dalam pelaksanaan penyaluran dana Program PKH di Dinas Sosial Kota Batu masih belum merata atau belum tepat sasaran karena data yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kota Batu masih menggunakan data-data sebelumnya. Sehingga dibutuhkan pendampingan yang intensif bagi masyarakat penerima bantuan PKH agar pendataannya lebih akurat, hal ini akan berpengaruh langsung pada tepat atau tidaknya orang yang akan menerima bantuan tersebut. Demikian dibawah ini ada beberapa langkah-langkah menjadi konsentrasi utama dalam pelayanan penyaluran bantuan Program Keluarga Harapan di Dinas Sosial Kota Batu yang harus diperhatikan:

1. Ketepatan sasaran

Tingkat sasaran Program ini sudah dapat dikatakan efektif jika sudah tepat ketika sasaran penerima bantuannya adalah memenuhi tiga standar kriteria penerima bantuan PKH. Seperti data yang disajikan pada penyajian data yaitu Bantuan dari pusat itu diplot untuk Pendidikan sebanyak Rp 4,3 M, untuk kesehatan digelontorkan sebanyak Rp 1,7 M dan Kesejahteraan Sosial sebanyak Rp. 3,6 M. Namun, fakta dilapangan yang terjadi di Kota Batu Program Keluarga Harapan (PKH) ini masih belum bisa menjangkau semua keluarga yang benar-benar miskin dan rentan dikarenakan kurangnya keikutsertaan pemerintah mulai dari RT/RW hingga tingkat kementerian Sosial dalam menentukan peserta yang akan mendapat bantuan. Dalam hal ini, peran Dinas Sosial kurang responsif dalam melakukan pemutakhiran Basis Data Terpadu (BDT) secara berkala karena bisa saja terjadi perubahan-perubahan berkaitan dengan *Inklusif error* seperti (meninggal dunia, pindah rumah, hingga kesejahterannya sudah meningkat), dan *eksklusif error* (adanya warga yang semestinya berhak mendapat bantuan, namun belum terdata). Sehingga ketika kemudian ada beberapa keluarga yang seharusnya masuk dalam kategori penerima menjadi tidak tercantum dalam data penerima karena data yang masih bersifat *Top Down* bukan *Bottom Up* serta masih rendahnya peran Dinas Sosial Kota Batu dalam pemutakhiran Data terpadu di lapangan yang membuat tingkat ketepatan sasaran program ini masih lemah dan kurang efektif. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwasannya sasaran Program ini masih belum efektif.

2. Sosialisasi Program

Proses sosialisasi kepada keluarga peserta penerima manfaat sudah lebih efektif.” Terlihat dari hasil penyajian data dalam proses sosialisasi di Dinas sosial Kota Batu kepada peserta yang menerima bantuan. Program ini yang memberikan sosialisasi yakni peningkatan kemampuan peserta dan komitmen mengenai kewajiban peserta yang menerima bantuan pada bidang kesehatan dan pendidikan. Edukasi tentang kegiatan pelatihan keterampilan yang bertujuan agar meningkatkan kehidupan masyarakat prasejahtera serta pemberdayaan masyarakat prasejahtera dilakukan kegiatan usaha secara bersama-sama, sosialisasi pengelolaan keuangan dan perencanaan usaha, serta edukasi tentang Monitoring dan Evaluasi Cermat Menabung dan Meminjam yang dimana sasaran dari edukasi dan sosialisasi tersebut yaitu peserta yang menerima bantuan program tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi Program ini sudah berjalan dengan sangat baik dan dapat diterima oleh peserta penerima bantuan.

3. Tujuan Program

Tingkat tercapainya tujuan dari program ini dinilai sangat efektif terbukti dari pencapaian tujuan dari bantuan bisa diperoleh pada berbagai tahap yang dimana dalam perjalanannya sudah baik dan sesuai dengan bagaimana tujuan tersebut tercapai. Tujuan mendasar dari program ini sendiri adalah mengurangi angka kemiskinan, meningkatkan kualitas pendidikan, kesehatan dan lainnya. Dan dari penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti berdasarkan fakta yang didapat, tujuannya sudah menjangkau seluruh lapisan masyarakat miskin dan kurang mampu.

4. Pemantauan Program.

Dalam pemantauan Program Keluarga Harapan (PKH) Kota Batu menunjukkan bahwa semua bentuk pemantauan dapat dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Batu dan bekerja sama dengan instansi terkait mulai dari pemutakhiran data peserta yang menerima bantuan program keluarga harapan (PKH), pemantauan target sebagai yang menerima bantuan untuk graduasi atau keluar dari kepesertaan Program Keluarga Harapan, serta memantau dan mengamankan penyaluran dana bantuan sosial sudah efektif terbukti dengan banyaknya keluarga penerima manfaat yang keluar secara sukarela karena sudah mandiri dari segi ekonomi, dan adanya pemantaun ini menghasilkan penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Dinas Sosial dalam hal ini bekerja sama dengan kepolisian Kota Batu agar penyaluran bantuan tersebut tidak menyeseleweng.

Faktor Pendukung Pelayanan di Dinas Sosial Kota Batu dalam Penyaluran Dana Program Keluarga Harapan (PKH) Bagi Keluarga Miskin

Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Batu yang dilakukan oleh Dinas Sosial tidak terlepas dari faktor pendukung seperti: Ketepatan sasaran dari program pkh, Sosialisasi Program yang dilakukan oleh petugas kepada masyarakat penerima manfaat, Tujuan Program pkh yang sudah menjadi solusi untuk mengentaskan kemiskinan, dan semua program tersebut sudah terpantau dengan baik sehingga pelaksanaan program tersebut berjalan dengan lancar. Dalam penyajian data sebelumnya salah satu faktor pendukung pelayanan di Dinas Sosial dalam pemerataan Penyaluran bantuan PKH yaitu adanya relasi yang sangat baik dan dibarengi oleh tim Dinas Sosial yang cepat tanggap, dan kesepakatan bersama dengan Pemerintahan Pusat dan Daerah untuk kesuksesan Program Keluarga Harapan agar dapat mengurangi tingkat kemelaratan pada masyarakat Kota Batu. Selain itu perhatian dan pemantauan dari pendamping peserta sangat dibutuhkan untuk peserta menjadi lebih baik kedepannya. Sehingga dengan adanya pendampingan oleh Dinas Sosial Kota Batu dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia peserta PKH, serta agar dapat membaca peluang dari bantuan yang diberikan dan dapat melakukan pengelolaan terhadap potensi yang ada. Pendamping PKH ini juga meningkatkan apa yang menjadi tujuan yang sebelumnya sudah tertuang dalam peraturan daerah yang berlaku.

Faktor Penghambat Pelayanan di Dinas Sosial Kota Batu dalam Penyaluran Dana Program Keluarga Harapan (PKH) Bagi Keluarga Miskin

Faktor penghambat Pelayanan di Dinas Sosial Kota Batu untuk Pemertaan Penyaluran Program Keluarga Harapan (PKH) adalah sumber data yang didapat oleh pihak pengurus PKH langsung dari pusat, sehingga keakuratan antara data dari pusat dengan keadaan nyata di lapangan masih belum sesuai. Terdapat banyak keluarga miskin yang belum terdaftar menjadi penerima bantuan. Sehingga bantuan ini belum merata kepada banyak lapisan masyarakat. Kerjasama dalam mendata antara pemerintah daerah dan pusat tidak berimbang terutama dalam pendataan keluarga miskin ini. Karena masih banyak ditemukan keluarga miskin tidak terdaftar sebagai penerima bantuan PKH.

PENUTUP

Pemerataan Penyaluran Dana Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Batu telah berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini sejalan dengan pelayanan di Kota Batu dalam pemerataan program PKH. Faktor pendukung dan penghambat dari Pelayanan Di Dinas Sosial Kota Batu dalam Pemerataan Penyaluran Dana Program Keluarga Harapan (PKH) memiliki kesepakatan dan kerjasama yang baik antara pemerintahan pusat dan daerah agar penyaluran bantuan bisa

sampai kepada masyarakat miskin yang memang benar-benar membutuhkan bantuan dari program ini. Kerjasama yang baik antara pemerintahan pusat dan daerah ini guna mengurangi angka kemiskinan dan meningkatkan kehidupan menjadi lebih berkualitas. Faktor penghambat efektifitas Pelayanan Dinas Sosial dalam Pemerataan Penyaluran Dana Program penerima bantuan ini adalah pendataan yang banyak ditemukan tidak akurat antara data yang ada dengan keadaan nyata di lapangan. Sehingga mereka yang seharusnya berhak menerima bantuan ini tidak muncul pada pendataan sebagai penerima bantuan PKH.

Pendataan peserta penerima Program ini bisa ditelusuri secara seksama di lapangan. Artinya mendata dari rumah ke rumah agar mereka yang menerima bantuan ini benar-benar dari keluarga yang membutuhkan dan sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Peran Dinas Sosial agar lebih responsif dalam melakukan pemuktakhiran Basis Data Terpadu (BDT) secara berkala karena bisa saja terjadi perubahan-perubahan berkaitan *Inklusif error* seperti (meninggal dunia, pindah rumah, hingga kkesajahteraannya sudah meningkat), dan *eksklusif error* (adanya warga yang semestinya berhak mendapat bantuan, namun belum terdata).

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur Rohman, A. dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press.
- Arif, S. (2010). *Demokrasi dan Hak asasi Manusia*. Program Sekolah Demokrasi.
- Beni, S., & Manggu, B. (2019). Program Keluarga Harapan dalam Menumbuhkan Jiwa Wirausaha. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2), 150–160. <https://doi.org/10.31932/jpe.v3i2.341>
- Bps.go.id. (2018). *Persentase penduduk miskin Maret 2018 turun menjadi 9,82 persen*. Bps.Go.Id. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/07/16/1483/persentase-penduduk-miskin-maret-2018-turun-menjadi-9-82-persen.html>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2011). Efektivitas Program BPJS Kesehatan di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol). *Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 6(2), 1–14.
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 511–518.
- Sangadji, S., Abadi, T. W., & Fauziah, L. (2015). Karakteristik Kemiskinan dan Penanggulangannya di Kabupaten Sidoarjo. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 31(2), 495–506. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i2.1563>
- Sasmito, C., & Nawangsari, E. R. (2019). Implementasi Program Keluarga Harapan dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan di Kota Batu. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 68–74. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p68-74>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Susantyo, B., & Nainggolan, T. (2019). Integrasi Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Keluarga Harapan. *Quantum: Jurnal Ilmiah Kesejahteraan Sosial*, XIV(200), 73–84.
- Winarto, Y. (2019). *PKH turunkan angka kemiskinan 2,44%*. Kontan.Co.Id. <https://nasional.kontan.co.id/news/pkh-turunkan-angka-kemiskinan-244>