

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pemerintah sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan. Menurut Sampara Lukman pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain¹.

Menurut I Nyoman Sumaryadi 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

¹ Sampara lukman, *Teori Pelayanan*, Jakarta, 2014 : 5

kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat.²

Oleh karena itu kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat. Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan mengatakan bahwa Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Adapun komponen standar pelayanan publik sebagai berikut :

1. Dasar Hukum setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, Harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh peraturan perundang-undangan.
2. Bentuk mekanisme dan prosedur bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki sistem yang jelas dan pelaksanaan seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir, Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.³ Meliputi seluruh organisasi dalam

² I Nyoman Sumaryadi. *Pelayanan Pemerintah*. Jakarta. 2010. Hal : 160-163.

³ Moenir, *Teori Pelayanan*, Jakarta Bumi Aksara, 2015 : 27.

masyarakat. Pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan ada dua macam menurut Moenir yaitu :⁴

1. Pelayanan publik awalnya hanya dipahami secara sederhana yaitu sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah semua barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan adalah keinginan untuk membantu, mengurus, dan menyelesaikan keperluan orang lain maupun proses penyelesaian keperluan suatu kelompok.
2. Pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian, melayani dengan tindakan yang baik, adanya tujuan untuk memuaskan masyarakat dengan berorientasi pada standar pelayanan.

b. Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya adalah bentuk aktivitas, atau kegiatan suatu organisasi usaha, atau instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Menurut Moenir bahwa Pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.

⁴ Ibid Moenir

4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.⁵

Faktor-faktor pendukung proses pelayanan yang semestinya selalu mendapatkan perhatian seksama diantaranya adalah :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
2. Faktor aturan yang menjadi Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.
3. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
5. Faktor pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup
6. Faktor keterampilan petugas
7. Faktor sarana alam pelaksanaan tugas pelayanan

c. Indikator Pelayanan

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat itu bersifat dinamis. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat untuk mendapatkan saran dan masukan membangun kepedulian komitmen secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Adapun menurut Sinambela yaitu :⁶

1. Transparan

⁵ Ibid Moenir

⁶ Sinambela, *Teori Pelayanan publik*. Jakarta : Bumi Aksara, 2010 : 6

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dengan kata lain, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur atau birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif. Meskipun aparatur yang memberikan pelayanan oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, Mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan.
3. Kepastian hukum yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Tanggungjawab pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
5. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

6. Kedisiplinan, Kesopanan, Dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
7. Kenyamanan pelayanan harus tertib teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas.⁷

e. Pemuasan Pelayanan Publik

Menurut Tjokrowinoto relevansi pemuasan masyarakat atas pelayanan yang di sediakan perilaku birokrasi perlu diperhitungkan kompetensinya dengan mengacu pada dua hal yaitu :

1. Birokrasi harus memberikan pelayanan publik dengan adil menuntut kemampuan untuk memahami keadaan masyarakat mengartikulasikan aspirasi dari kebutuhan masyarakat lalu merumuskan dalam suatu kebijakan.
2. Birokrasi harus mempunyai kompetensi untuk memberdayakan masyarakat dengan menciptakan dinamika interaksi antara birokrasi dengan masyarakat dapat mengalami perubahan menjadi hubungan.

f. 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.

⁷ Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2003 *tentang pedoman pelayanan publik*.

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.

g. Efek Faktor Pendukung

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

2.2 Pengertian Kebijakan

Menurut Anderson dan Subarsono mendefenisikan kebijakan publik sebagai kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan atau aparat pemerintah. Walaupun disadari bahwa kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh faktor dari luar pemerintah. Konsep kebijakan secara umum diartikan sebagai kearifan dalam pengelolaan.

Dengan ilmu-ilmu sosial, kebijakan diartikan sebagai dasar-dasar haluan untuk menentukan langkah-langkah atau tindakan-tindakan dalam mencapai suatu tujuan. Menurut perserikatan bangsa-bangsa (PBB) bahwa kebijakan diartikan sebagai pedoman untuk bertindak pedoman itu boleh jadi amat sederhana atau kompleks bersifat umum atautersusun, bersifat kualitatif atau kuantitatif, privat atau publik. Kebijakan dalam makna seperti ini mungkin berupa suatu deklarasi mengenai suatu pedoman bertindak.⁸ Pada dasarnya kebijakan (*policy*) yang diambil pemerintah mencerminkan keputusan mengenai apa yang akan dilakukan atau tidak berkenaan dengan Kepentingan umum (*public interest*). Wujud konkrit dari kebijakan yaitu keluarga erupa program yang bersifat lebih operasional. Kebijakan merupakan suatu usaha pengambilan keputusan yang pada dasarnya merupakan kegiatan untuk mendapat informasi pengelolaan. Dan akhir membuat keputusan yang dianggap terbaik melalui program-program yang ditawarkan. Aplikasi-aplikasi dari pengertian diatas yaitu.

1. Bahwa kebijakan akan selalu mempunyai tujuan tertentu yang merujuk pada tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan.
2. Bahwa kebijakan pemerintah itu bersifat positif dalam artian bahwa beberapa bentuk tindakan pemerintah.
3. Bahwa kebijakan itu merupakan apa yang benar; benar dilakukan oleh pemerintahan atau instansi.
4. Bahwa kebijakan pemerintah itu bersifat positif dalam artian bahwa beberapa bentuk tindakan pemerintahan.

⁸ Loc.cit. Anderson dan Subarsono.hal 10

Isitilah kebijakan *policy* seringkali penggunaannya dipertukarkan dengan istilah-istilah lain seperti tujuan *goals*, program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar. Bagi para pembuat kebijakan *policy makers* istilah-istilah tersebut tidaklah akan menimbulkan masalah apapun karena mereka menggunakan referensi yang sama. Orang-orang yang berada di luar struktur pengambilan kebijakan istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan. Kebijakan *policy* hendaknya dibedakan dengan kebijaksanaan *wisdom* karena kebijaksanaan merupakan pengawasan aturan yang sudah ditetapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh person pejabat yang berwenang. Untuk itu kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena akan merupakan upaya memecahkan, mengurangi, dan mencegah suatu keburukan serta sebaliknya menjadi penganjur, inovasi, dan pemuka terjadinya kebaikan dengan cara terbaik dan tindakan terarah.⁹ Konsepsi kebijakan menurut Abdul Wahab yang dipertegas oleh Budiman Rusli dimana lebih jauh menjelaskan sebagai berikut :

1. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan. Paling tidak ada tiga perbedaan mendasar antara kebijakan dengan keputusan.
2. Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari Administrasi. Perbedaan antara kebijakan dengan administrasi mencerminkan pandangan klasik.
3. Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari Administrasi.

Langkah pertama dalam menganalisis perkembangan kebijakan negara ialah

⁹ Arifin Tahir, *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Jakarta Pusat, Pustaka Indonesia Press, 2011. Hal : 38

perumusan apa yang sebenarnya diharapkan oleh para pembuat kebijakan.

4. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan. Perilaku kebijakan mencakup pula kegagalan melakukan tindakan yang tidak disengaja, serta keputusan untuk tidak berbuat yang disengaja *deliberate decisions not to act*.
5. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai, yang mungkin sudah dapat diantisipasi sebelumnya atau mungkin belum dapat diantisipasi.
6. Kebijakan kebanyakan didefinisikan dengan memasukkan perlunya setiap kebijakan melalui tujuan atau sasaran tertentu baik secara eksplisit atau implisit.
7. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu. Kebijakan itu sifatnya dinamis, bukan statis. Artinya setelah kebijakan tertentu dirumuskan.
8. Kebijakan meliputi baik hubungan yang bersifat antar organisasi ataupun yang bersifat intra organisasi. Pernyataan ini memperjelas perbedaan antara keputusan dan kebijakan, dalam arti bahwa keputusan mungkin hanya ditetapkan oleh dan melibatkan suatu organisasi, tetapi kebijakan biasanya melibatkan berbagai macam aktor dan organisasi yang setiap harus bekerja sama dalam suatu hubungan yang kompleks.
9. Kebijakan negara menyangkut peran kunci dari lembaga pemerintah, walaupun tidak secara eksklusif. Terhadap kekaburan antara sektor publik dengan sektor swasta, disini perlu ditegaskan bahwa sepanjang kebijakan

itu pada saat perumusannya diproses, atau setidaknya disahkan atau diratifikasikan oleh lembaga-lembaga pemerintah, maka kebijakan tersebut disebut kebijakan negara.

10. Kebijakan dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif. Hal ini berarti pengertian yang termaksud dalam istilah kebijakan seperti proses kebijakan, aktor kebijakan, tujuan kebijakan serta hasil akhir suatu kebijakan dipahami secara berbeda oleh orang mungkin saja bagi sementara pihak ada perbedaan penafsiran mengenai misalnya tujuan yang ingin dicapai dalam suatu kebijakan dan dampak yang ditimbulkan oleh kebijakan tersebut.¹⁰

Beberapa pendapat di atas maka penulis menarik kesimpulan bahwa kebijakan adalah suatu pedoman dalam berperilaku atau bertindak yang dilakukan oleh sejumlah aktor atau pejabat dalam lingkungan tertentu. Perkara tertentu yang mempunyai hambatan dan kesempatan terhadap pelaksanaan usulan untuk mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

2.3 Program Keluarga Harapan (PKH)

Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan jaminan sosial Nomor 27/BJS-BS.08.04//2010 tentang pedoman umum program keluarga harapan dinyatakan bahwa program keluarga harapan adalah program yang Memberikan bantuan tunai bersyarat kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) yang telah ditetapkan sebagai peserta program keluarga harapan (PKH).

¹⁰ *Ibid*, Hal. 41.

Dengan ketentuan peserta PKH diwajibkan memenuhi persyaratan dan komitmen yang terkait dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yaitu pendidikan dan kesehatan. Tujuan Umum PKH adalah untuk mengurangi angka dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta merubah perilaku keluarga sangat miskin (KSM) yang relatif kurang mendukung peningkatan kesejahteraan. Menurut Edwards kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sementara itu, suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan sangat baik. Tujuan tersebut sebagai upaya mempercepat pencapaian target Millenium Development Goals (MDGS) yaitu upaya untuk memenuhi hak dasar kebutuhan manusia manusia melalui komitmen bersama dengan menanggulangi kemiskinan dan kelaparan, mencapai pendidikan dasar. sementara secara khusus tujuan PKH terdiri atas :

1. Meningkatkan status sosial ekonomi Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM)/Keluarga Sangat Miskin (KSM)
2. Meningkatkan taraf pendidikan anak-anak RTSM/KSM
3. Meningkatkan status kesehatan dan gizi ibu hamil, ibu nifas dan anak usia dibawah6 (enam) tahun dari RTSM/KSM
4. Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan

khususnya bagi RTSM dan KSM.¹¹

Sasaran utama Program Keluarga Harapan (PKH) adalah diprioritaskan bagi keluarga sangat miskin atau rumah tangga sangat miskin. program ini belum sepenuhnya mencapai tujuan sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam pedoman Umum Program Keluarga Harapan.

Hal ini ditandai dengan masih ada peserta PKH hidup dalam ketidakberdayaan dan berumah tidak layak huni. Kondisi tersebut menyebabkan juga sebagian anak-anak dari keluarga miskin usia 7-15 tahun terancam putus sekolah (SD dan SMP). Masalah lainnya adalah Kebijakan Program Keluarga Harapan belum sepenuhnya menjangkau seluruh keluarga sangat miskin. Pendamping dalam Program Keluarga Harapan (PKH) adalah merupakan suatu perpanjangan tangan pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan. Dimana KPM adalah penerima bantuan pada program keluarga harapan (PKH) program pemerintan yang dilaksanakan oleh pemerintah melalau Kementerian Sosial yang disalurkan pada setiap Desa dan kelurahan di seluruh Indonesia.

Bantuan ini diberikan kepada kelurga miskin yang rentan dengan kemiskinan dengan persyaratan tertentu dimana mereka terdaftar dengan data terpadu kesejahteraan sosial. Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu usaha pemerintah dalam rangka percepatan penanggulangan kemiskinan yang semakin hari semakin bertambah dan bukan berkurang dan program secara khusus bertujuan untuk memutuskan mata rantai kemiskinan antar generasi. Program Keluarga Harapan atau yang sering disebut dengan PKH adalah program

¹¹ Keputusan Direktur Jenderal Bantuan dan Jaminan Sosial Nomor 27/BJ-S-BS.08.04/II/2010 *Tentang Pedoman Umum Program Keluarga Harapan*. 2012 : 10

asistensi sosial kepada rumah tangga yang memenuhi kualifikasi tertentu dengan memberlakukan persyaratan dalam rangka untuk mengubah perilaku miskin. Program sebagaimana dimaksud merupakan program pemberian uang tunai kepada Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) dan bagi anggota keluarga RTSM diwajibkan melaksanakan persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Program semacam ini secara internasional dikenal sebagai program *conditional cash transfers (CCT)* atau program Bantuan Tunai Bersyarat. Persyaratan tersebut dapat berupa kehadiran di fasilitas pendidikan misalnya bagi anak usia sekolah ataupun kehadiran di fasilitas kesehatan misalnya bagi anak balita, atau bagi ibu hamil. Program Bantuan Sosial untuk keluarga miskin Program ini dilaksanak oleh Kementrian Sosial untuk membantu mengatasi kemiskinan. tujuan utama Program keluarga Harapan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia terutama bidang pendidikan dan kesehatan pada kelompok keluarga miskin. Program Keluarga Harapan adalah bantuan yang memiliki akses untuk membatu keluarga miskin memiliki akses pelayanan sosial dasar seperti kesehatan, pendidikan, pangan dan gizi, perawatan dan pendampingan.

Banyak masyarakat beranggapan bahwa Program Keluarga Harapan adalah kelanjutan dari BLT namun faktanya berbeda dengan antara PKH dan BLT.¹² Program Keluarga Harapan membuka akses keluarga miskin terutama ibu hamil dan anak untuk memanfaatkan berbagai fasilitas layanan kesehatan dan fasilitas layanan pendidikan yang tersedia sekitar mereka.

¹² Supriadi, Analisis Pelayanan Pendamping Program Keluarga Harapan (PKH), Jurnal homepage: <http://ojs.lppmuniprima.org/index.php/jangpa>. diakses tanggal 13 juni 2022

Manfaat Program Keluarga Harapan juga mulai didorong untuk mencakup penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan mempertahankan taraf kesejahteraan sosialnya. Yang bersumber dari hasil pendataan program perlindungan sosial (PPLS) oleh badan pusat statistik (BPS).

Pendamping melakukan pertemuan awal dengan calon peserta program keluarga harapan (PKH) untuk menginformasikan tujuan dan ketentuan program keluarga harapan (PKH) dan melakukan validasi data. Untuk menentukan Daftar tetap peserta PKH untuk kemudian dikirim ke unit pelaksana program keluarga harapan (UPPKH) pusat. Jika data calon peserta telah valid dan memenuhi kriteria kepersertaan maka peserta program keluarga harapan (PKH) Akan menerima Kartu (PKH) Penyaluran bantuan diberikan kepada peserta program keluarga harapan (PKH) berdasarkan komponen kepersertaan PKH. Penyaluran bantuan dilaksanakan empat tahap dalam setahun. Pemutakhiran data adalah perubahan atau seluruh data awal.

Menurut Erlangga Peranan pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan terutama di negara-negara berkembang atau dunia ketiga bekas jajahan harus benar-benar aktif dan positif. Karena pemerintah harus mempunyai sasaran utama bagi rakyatnya terutama yang berkenaan dengan upaya meningkatkan kemakmuran rakyatnya. Apalagi pemerintah mempunyai sumber daya alam yang banyak dan bernilai tinggi. Karenaya penjajahan di banyak negara terbelakangnya yang kaya akan sumber daya alamy.¹³ Pemerintah indonesia sejatinya telah

¹³ Indra Bastian. *Akutansi Sektor Publik*. Suatu Pengantar Erlangga : Jakarta, 2005

merencanakan cukup banyak program semenjak orde reformasi dimulai telah terjadi beberapa kali pergiliran pemerintahan mencakup presiden, Wakil presiden.

Juga DPR/MPR. Masing-masing pemerintahan pun memiliki program-program Positif masing-masing. Program tersebut berusaha menompang kesejahteraan masyarakat dari berbagai bidang, Seperti pendidikan, Kesehatan, Serta ekonomi yang dijadikan tolak ukur kesejahteraan. Pembaruan data dilakukan oleh pendamping setiap ada perubahan Kemudian pembaruan data yang dilakukan oleh operator dengan mengirimkan data para peserta program keluarga harapan (PKH) yang telah diverifikasi kepada Unit Pengelola Program Keluarga Harapan (UPPKH) Pusat. Data tersebut dijadikan pedoman untuk menentukan besarnya dana program keluarga harapan (PKH) tahap selanjutnya.¹⁴

2.4 Pengeloaan Sumber Daya Manusia (PKH)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan komponen utama yang berperan terhadap suksesnya tujuan organisasi dalam mengelola program atau kegiatan. Mengingat peran strategis dalam pelaksanaan PKH maka SDM harus dikelola secara profesional dan senantiasa ditingkatkan kualitas kompetensinya sebagai bagian dari tuntunan profesional yang terukur.

a. Ruang lingkup

Ruang lingkup pengelolaan sumber daya manusia terdiri atas :

1. Struktur Organisasi
2. Perencanaan Kebutuhan SDM

¹⁴ Dwi Heru Sukoco *Mari Kita Mengenal Program keluarga harapan PKH*, sumber wacana diakses tanggal 15 juni 2022.

3. Tata Kelola SDM
4. Seleksi SDM
5. Manajemen SDM
6. Penilaian Kinerja

b. Sumber daya Manusia

Nomor : 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan yang terdiri atas:

1. Penasihat nasional
2. Tenaga bantuan teknis
3. Tenaga ahli
4. Koordinator regional
5. Koordinator wilayah
6. Koordinator kabupaten/kota
7. Pekerja sosial supervisor
8. Pendamping sosial
9. Asisten pendamping sosial
10. Administrator pangkalan data

Sumber daya manusia direkrut, diseleksi dan ditetapkan oleh direktur Jaminan Sosial Keluarga Kementerian Sosial RI. Pemanfaatan sumber daya manusia disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan keuangan negara.

c. Rekrutmen

Pelaksanaan rekrutmen sumber daya manusia (PKH) dilakukan secara Transparan, Obyektif dan Akuntabel yang bertujuan untuk mendapatkan Sumber daya manusia (SDM) pelaksana program keluarga harapan (PKH) sesuai dengan persyaratan dan kriteria yang ditetapkan.

d. Sosialisasi

Fokus sosialisasi Program Keluarga Harapan (PKH) tidak hanya pada aspek keberhasilan pelaksanaan program keluarga harapan (PKH), tetapi juga pada pemantauan pengaduan aspek pengembangan kebijakan khususnya dalam membangun dukungan dan komitmen untuk melembagakan program keluarga harapan (PKH) dalam sistem jaminan sosial. Pelaksanaan sosialisasi Program Keluarga Harapan dilakukan oleh sumber daya manusia (SDM) pelaksanaan PKH pusat, provinsi, kabupaten/kota dan kecamatan serta dapat melibatkan instansi terkait. Sasaran sosialisasi terdiri atas pelaksana PKH, KPM PKH, pemangku kepentingan dan masyarakat umum. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media massa baik cetak maupun elektronik, media online atau media lain yang berkaitan dengan kebijakan dan kearifan lokal, musyawarah desa dan gotong royong lain sebaiknya.

2.5 Tujuan Program Keluarga Harapan (PKH)

Tujuan utama dari PKH ini adalah untuk mengurangi angka dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta mengubah perilaku yang kurang mendukung peningkatan kesejahteraan dari kelompok paling miskin. Tujuan ini berkaitan langsung dengan upaya mempercepat pencapaian

target *Millennium Development Goals* (MDGs). Selain hal tersebut, masih terdapat beberapa tujuan lain dari PKH ini baik secara khusus maupun secara umum.

Tujuan khusus PKH, yaitu:

Tujuan Program Keluarga Harapan adalah untuk mengurangi angka dan memutus rantai kemiskinan, meningkatkan sumber daya manusia serta mengubah perilaku yang kurang mendukung peningkatan kesejahteraan dari kelompok paling miskin. Tujuan ini berkaitan langsung dengan upaya mempercepat pencapaian target. Secara khusus tujuan Program Keluarga Harapan (PKH) adalah :

1. Meningkatkan kualitas kesehatan RTSM dan KSM.
2. Meningkatkan taraf pendidikan anak-anak RTSM dan KSM.
3. Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan, khususnya bagi anak-anak RTSM dan KSM.

Tujuan umum PKH, yaitu:

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta merubah perilaku peserta Program Keluarga Harapan (PKH) yang relatif.

2.6 Landasan Hukum pemberian PKH adalah :

1. Undang-undang nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
2. Undang-undang nomor 13 Tahun 2011 tentang penanganan Fakir Miskin.
3. Peraturan Presiden nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan

4. Inpres nomor 3 Tahun 2010 tentang Program Pembangunan yang Berkeadilan poin lampiran ke 1 tentang Penyempurnaan Pelaksanaan Program Keluarga Harapan.
5. Inpres nomor 1 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi poin lampiran ke 46 tentang Pelaksanaan Transparansi Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Bersyarat Bagi Keluarga Sangat Miskin (KSM) Sebagai Peserta Program Keluarga Harapan (PKH).

2.7 Kerangka Pikir

Pelayanan adalah tahap yang penting dalam program keluarga harapan. Tahap ini menentukan apakah yang ditempuh oleh pemerintah benar-benar aplikabel dilapangan dan berhasil untuk menghasilkan *output* dan *outcomes* seperti yang telah direncanakan. Melalui kerangka pikir ini, maka tujuan dilakukan penelitian semakin jelas telah terkonsep. Program keluarga harapan (PKH) bertujuan untuk mengurangi angka dan memutuskan rantai kemiskinan.

Tujuan yang akan di capai sebagai sarana untuk mempermudah layanan masyarakat maupun dari pelayanan kebutuhan ekonomi pengambilan keputusan selanjutnya mengenai program yang akan datang.

Bagan Kerangka Pikir



