

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya manusia membutuhkan sebuah pelayanan dan yang dibutuhkan ialah pelayanan yang berkualitas. Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik atau buruknya sesuatu hal. Menurut Groetsh & Davis (dalam Hardiyansyah, 2018: 49) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Sampara (dalam Hardiansyah, 2018: 49) mengemukakan bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018: 55) kualitas pelayanan publik merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik”.

Begitu pula dengan Gaspersz (dalam Lijan Poltak Sinambela, dkk 2014: 6) mengemukakan bahwa:

Kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk serta kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dari berbagai pendapat diatas, kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh para penyedia pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi barometer bahwa pelayanan mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan telah dilaksanakan dengan baik.

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana caranya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat. Pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis baik berupa barang maupun jasa yang sebelumnya dianggap barang mewah dan terbatas kepemilikannya, menjadi barang pokok yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018: 18), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan proses-keluaran-hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan

yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017: 21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Artinya, nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.

Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018: 14) “service adalah produk yang tidak berwujud berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami, dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Lebih dalam mengenai optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (dalam Hayat, 2014: 22)

Adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian di atas mengenai pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak diartikan hanya dengan sebuah istilah ataupun pendapat seseorang saja, melainkan harus diimplementasikan secara substansif bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanannya harus di aktualisasikan

dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga pemberi pelayanan dengan berbagai metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat di integrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima.

2.1.3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, ialah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, berarti dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

2.1.4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam

pelaksanaan tugas dan fungsinya, dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

“Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam propengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan-atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan” (Hardiyansyah, 2018: 37),

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pelayanan

2.1.5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Terdapat jenis-jenis pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Hardiyansyah (2018: 14), mengutip Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa:

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Menurut Hardiansyah (2018: 26) Secara garis besar pelayanan umum terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB, Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan herhagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pelayanan sosial, Pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan,

Persampahan, Drainase, Jalan dan Trotoar, Penanggulangan bencana.

2.1.6. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Eprints.uny.ac.id mengemukakan dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (2016: 8), unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam Pelayanan Publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Moenir (2016: 34) adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.1.7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2018: 63) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi, “yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)”. Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Tangibel* (Berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Penampian petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Keamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (Kehandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan). kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d. *Assurance* (Jaminan): jaminan yang diberikan oleh petugas kepada pemohon pelayanan Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

- d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. *Empathy* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari petugas terhadap pemohon pelayanan. Dengan indikator sebagai berikut:
 - a) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dalam melakukan sesuatu hal, tentu tidak semuanya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan rencana, seperti halnya Di Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak melulu berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang direncanakan, pasti ada saja hambatan-hambatan yang dilalui dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Misalnya hambatan dari masalah kenyamanan pada tempat melakukan pelayanan ataupun hambatan lainnya yang dapat menghambat proses pelayanan Program Keluarga Harapan bagi masyarakat di Desa Karangsembung Kecamatan Karangsembung Kabupaten Cirebon. Seperti yang dikemukakan oleh Master (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2014: 7) bahwasanya terdapat berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization*, *learning by the individuals* dalam organisasi

7. Ketidaksesuaian antar struktur organisasi dengan kebutuhan
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

2.1.8. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut:

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variable bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan civil.

8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik.
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, penghargaan, insentif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. Kemampuan aparat memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan.
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
15. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
16. Kemampuan aparat, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.

17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
18. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
20. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi.

2.2. Program Keluarga Harapan

2.2.1. Pengertian Program Keluarga Harapan (PKH)

Program Keluarga Harapan yang selanjutnya disebut PKH adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada Keluarga Miskin (KM) yang ditetapkan sebagai keluarga penerima manfaat PKH.

Sebagai upaya percepatan penanggulangan kemiskinan, sejak tahun 2007 Pemerintah Indonesia telah melaksanakan PKH. Program Perlindungan Sosial

yang juga dikenal di dunia internasional dengan istilah Conditional Cash Transfers (CCT) ini terbukti cukup berhasil dalam menanggulangi kemiskinan yang dihadapi di negara-negara tersebut, terutama masalah kemiskinan kronis.

Sebagai sebuah program bantuan sosial bersyarat, PKH membuka akses keluarga miskin terutama ibu hamil dan anak untuk memanfaatkan berbagai 31 fasilitas layanan kesehatan (faskes) dan fasilitas layanan pendidikan (fasdik) yang tersedia di sekitar mereka. Manfaat PKH juga mulai didorong untuk mencakup penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan mempertahankan taraf kesejahteraan sosialnya sesuai dengan amanat konstitusi dan Nawacita Presiden RI.

Melalui PKH, KM didorong untuk memiliki akses dan memanfaatkan pelayanan sosial dasar kesehatan, pendidikan, pangan dan gizi, perawatan, dan pendampingan, termasuk akses terhadap berbagai program perlindungan sosial lainnya yang merupakan program komplementer secara berkelanjutan. PKH diarahkan untuk menjadi episentrum dan center of excellence penanggulangan kemiskinan yang mensinergikan berbagai program perlindungan dan pemberdayaan sosial nasional.

Berdasarkan Petunjuk Teknis Penyaluran Bantuan Sosial Non Tunai Program Keluarga Harapan Tahun 2018 dijelaskan bahwa pelaksanaan PKH dijalankan berdasar peraturan dibawah ini:

- a) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
- b) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
- c) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 83, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 32
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294);
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Upaya Penanganan Fakir Miskin melalui Pendekatan Wilayah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 5449);
- f) Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
- g) Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2015 tentang Kementerian Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 86);
- h) Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 156);

- i) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada Kementerian Negara/Lembaga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2047) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 228/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 254/PMK.05/2016 tentang Belanja Bantuan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2147);
- j) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 214/PMK.02/2017 Tentang Pengukuran dan Evaluasi Kinerja Anggaran Atas Pelaksanaan Rencana Kerja Dan Anggaran Kementerian Negara/ Lembaga;
- k) Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sosial Nomor 14 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan 33 Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1125);
- l) Peraturan Menteri Sosial Nomor 10 Tahun 2016 tentang Mekanisme Penggunaan Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 705);
- m) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan (Berita Negera Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 187)

2.2.2. Kriteria Penerima Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan

Sasaran PKH merupakan keluarga dan/atau seseorang yang miskin dan rentan serta terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, memiliki komponen kesehatan, pendidikan, dan/atau kesejahteraan sosial. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan pasal 5 Kriteria komponen penerima Bantuan Sosial PKH adalah sebagai berikut (d disesuaikan dengan kebijakan PKH tahun 2020):

1. Kriteria komponen kesehatan meliputi:

- a. Ibu hamil/menyusui; dan
- b. Anak berusia 0 sampai dengan 6 tahun.

2. Kriteria komponen pendidikan meliputi:

- a. Anak sekolah dasar/madrasah ibtidaiyah atau sederajat;
- b. Anak sekolah menengah pertama/madrasah tsanawiyah atau sederajat;
- c. Anak sekolah menengah atas/madrasah aliyah atau sederajat; dan
- d. Anak usia 6 (enam) sampai dengan 21 (dua puluh satu) tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 (dua belas) tahun.

3. Kriteria komponen kesejahteraan sosial meliputi:

- a. Lanjut usia mulai dari 70 (enam puluh) tahun; dan
- b. Penyandang disabilitas diutamakan penyandang disabilitas berat.

2.2.3. Tujuan Program Keluarga Harapan

Berdasarkan Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan 2019, Program Keluarga Harapan atau PKH memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan taraf hidup Keluarga Penerima Manfaat melalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial;
- b. Mengurangi beban pengeluaran dan meningkatkan pendapatan keluarga miskin dan rentan;
- c. Menciptakan perubahan perilaku dan kemandirian Keluarga Penerima Manfaat dalam mengakses layanan kesehatan dan pendidikan serta kesejahteraan sosial;
- d. Mengurangi kemiskinan dan kesenjangan.
- e. Mengenalkan manfaat produk dan jasa keuangan formal kepada Keluarga Penerima Manfaat.

2.2.4 Hak dan Kewajiban peserta/KPM Program Keluarga Harapan

1. Hak Peserta PKH

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan pasal 6, KPM PKH berhak mendapatkan:

- a) Menerima bantuan sosial;
- b) Pendampingan sosial;
- c) Pelayanan di fasilitas kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial; dan
- d) Program bantuan komplementer di bidang pangan, kesehatan, pendidikan,

subsidi energi, ekonomi, perumahan, aset kepemilikan tanah dan bangunan, dan pemenuhan kebutuhan dasar lainnya.

2. Kewajiban Peserta PKH

Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan pasal 7, Kewajiban peserta PKH terdiri atas empat hal sebagai berikut:

- a) Anggota keluarga memeriksakan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan protokol kesehatan bagi ibu hamil/menyusui dan anak berusia 0 (nol) sampai dengan 6 (enam) tahun;
- b) Anggota keluarga mengikuti kegiatan belajar dengan tingkat kehadiran paling sedikit 85% (delapan puluh lima persen) dari hari belajar efektif bagi anak usia sekolah wajib belajar 12 (dua belas) tahun;
- c) Anggota keluarga mengikuti kegiatan di bidang kesejahteraan sosial sesuai kebutuhan bagi keluarga yang memiliki komponen lanjut usia mulai dari 60 (enam puluh) tahun dan/atau penyandang disabilitas berat.
- d) KPM hadir dalam pertemuan kelompok atau Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) setiap bulan.

Apabila Keluarga Penerima Manfaat tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud Diatas akan dikenakan sanksi berupa penangguhan atau penghentian Bantuan Sosial PKH sesuai Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan pasal 9.

2.2.5 Besaran Bantuan Program Keluarga Harapan

Besaran bantuan PKH kepada penerima manfaat jumlahnya berbeda, tergantung komponen yang terdaftar. Total anggaran PKH tahun 2022 sebesar Rp78.256.327.121.000 yang dialokasikan untuk program menurunkan angka kemiskinan di Indonesia yang diberikan kepada keluarga kurang mampu.

- a. Bantuan bagi RTSM/KSM yang memiliki: Anak usia 0-6 tahun dan ibu hamil/ nifas sebesar Rp. 3.000.000
- b. Anak peserta pendidikan setara SD/MI sebesar Rp. 900.000
- c. Anak peserta pendidikan setara SMP/MTs sebesar Rp. 1.500.000
- d. Anak peserta pendidikan setara SMA/SMK sebesar Rp. 2.000.000
- e. Bantuan bagi RTSM/KSM yang lansia dan disabilitas sebesar Rp. 2.400.000



