

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemiskinan merupakan masalah kompleks yang dihadapi oleh banyak negara, termasuk Indonesia (Jeffrey Sachs, 2011). Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk yang besar dan tingkat kemiskinan yang masih signifikan (Tisniwati, 2012). Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk miskin di Indonesia masih cukup tinggi, meskipun telah terjadi penurunan dalam beberapa tahun terakhir. Upaya untuk mengurangi kemiskinan telah dilakukan melalui berbagai program bantuan sosial, salah satunya adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Program Keluarga Harapan (PKH) adalah salah satu program bantuan sosial yang paling penting dan besar di Indonesia, diluncurkan oleh pemerintah pada tahun 2007. PKH bertujuan untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas hidup keluarga kurang mampu melalui bantuan tunai bersyarat. Program ini menargetkan keluarga dengan kondisi ekonomi rendah, yang memiliki ibu hamil atau menyusui, anak balita, anak sekolah, penyandang disabilitas berat, dan lanjut usia (Evi Rahmawati, 2017). Melalui PKH, pemerintah berupaya untuk memutus rantai kemiskinan antar-generasi dengan mendorong akses yang lebih baik ke layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Bantuan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan taraf hidup dan memberikan kesempatan yang lebih baik bagi keluarga penerima manfaat (KPM) untuk keluar dari kemiskinan.

Kualitas manajemen dalam pelaksanaan PKH merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan program ini. Manajemen yang baik mencakup beberapa aspek utama seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi (Wahyuni dkk., 2023). Perencanaan yang baik memastikan bahwa program disusun berdasarkan data yang akurat dan kebutuhan yang sebenarnya dari masyarakat. Ini mencakup identifikasi target penerima, alokasi anggaran yang tepat, dan pengembangan strategi implementasi yang efektif. Pelaksanaan yang efisien membutuhkan koordinasi yang baik antar berbagai pihak yang terlibat, termasuk pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan para petugas lapangan. Setiap tahapan pelaksanaan harus dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai dengan rencana dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Evaluasi yang berkelanjutan juga memungkinkan adanya perbaikan dan penyesuaian program agar lebih efektif dan tepat sasaran.

Efektivitas distribusi dan responsivitas layanan juga memainkan peran penting dalam mencapai tujuan PKH. Efektivitas distribusi bantuan sosial mengacu pada seberapa baik bantuan tersebut sampai kepada penerima yang berhak secara tepat waktu dan tepat sasaran. Distribusi yang efektif memastikan bahwa bantuan dapat memberikan manfaat maksimal kepada keluarga penerima. Selain itu, responsivitas layanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan keluhan penerima manfaat dengan cepat dan tepat. Responsivitas yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan penerima bantuan dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap program. Kedua aspek ini saling terkait dan sangat penting dalam memastikan bahwa PKH dapat mencapai tujuan

utamanya yaitu mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas hidup keluarga kurang mampu.

Namun, dalam pelaksanaannya, PKH menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat efektivitas program. Salah satu tantangan utama adalah distribusi bantuan yang tidak merata. Dalam beberapa kasus, bantuan tidak sampai kepada penerima yang berhak karena berbagai alasan seperti kesalahan data, keterlambatan distribusi, dan perbedaan penyalur bantuan seperti Bank maupun PT POS. Penelitian dari Aefih, Nur (2023) mengungkapkan bahwa di Kota Parepare, pendistribusian bantuan PKH belum menyeluruh meskipun sudah tepat sasaran. Peneliti menunjukkan hasil wawancara dari 10 informan mengenai pendistribusian Program Keluarga Harapan (PKH) di Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Keterlambatan pencairan dana PKH sering terjadi, hal ini tidak berhubungan dengan pihak Kelurahan atau Dinas Sosial, melainkan langsung dari Kementerian Pusat. Sebagai contoh, pencairan yang seharusnya dilakukan pada bulan November 2022 baru terealisasi pada bulan Desember 2022. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan distribusi tidak hanya terjadi di satu daerah tetapi bisa menjadi masalah umum yang mempengaruhi efektivitas program secara keseluruhan.

Kurangnya transparansi dalam manajemen program juga menjadi masalah serius. Transparansi yang rendah dapat menyebabkan penyalahgunaan dana bantuan, korupsi, dan ketidakadilan dalam distribusi bantuan. Selain itu, layanan yang kurang responsif dari pendamping PKH dapat menurunkan kepercayaan penerima bantuan terhadap program pemerintah. Penelitian dari Karenta Nurma Gustami (2023) menunjukkan banyaknya keluhan masyarakat terkait informasi prosedur dan persyaratan untuk menjadi penerima manfaat PKH. Kurangnya

komunikasi ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan masyarakat serta penerima bantuan. Gustami juga mencatat bahwa meskipun ada komitmen kuat dari pemerintah setempat, terutama dari koordinator kota dan pendamping sosial, kendala seperti validasi data yang kurang akurat dan keterbatasan administrasi menghambat optimalisasi PKH, yang memicu banyak keluhan dari masyarakat.

Dampak dari manajemen yang kurang berkualitas terhadap efektivitas distribusi dan responsivitas layanan sangat signifikan. Manajemen yang buruk dapat menyebabkan alokasi sumber daya yang tidak efisien, penundaan dalam distribusi bantuan, dan ketidakmampuan untuk menanggapi kebutuhan penerima manfaat dengan cepat. Hal ini tidak hanya mengurangi efektivitas program tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan program bantuan sosial lainnya. Ketika kualitas manajemen rendah, efektivitas distribusi bantuan menurun, dan layanan menjadi kurang responsif, tujuan utama dari PKH untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas hidup keluarga kurang mampu tidak dapat tercapai secara optimal.

Kabupaten Buleleng dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki sejumlah karakteristik dan tantangan unik yang relevan dengan topik penelitian mengenai kualitas manajemen, efektivitas distribusi, dan responsivitas layanan Program Keluarga Harapan. Buleleng, terletak di bagian utara Pulau Bali, merupakan salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk yang cukup besar dan tingkat kemiskinan yang relatif tinggi dibandingkan dengan daerah lain di Bali. Kondisi ini menjadikan Buleleng sebagai lokasi yang tepat untuk mengkaji implementasi PKH, terutama dalam hal bagaimana kualitas manajemen dapat

mempengaruhi efektivitas distribusi dan responsivitas layanan bagi keluarga penerima manfaat (KPM).

PKH di Kabupaten Buleleng menghadapi berbagai tantangan yang signifikan (Gunamantha, 2015). Kabupaten ini memiliki wilayah yang luas dan beragam, termasuk daerah pegunungan dan pedesaan terpencil yang sulit dijangkau. Hal ini seringkali menyulitkan proses distribusi bantuan dan penyampaian layanan secara tepat waktu dan merata. Selain itu, variasi dalam infrastruktur dan aksesibilitas juga mempengaruhi efektivitas program. Misalnya, daerah-daerah terpencil mungkin tidak memiliki akses yang baik ke fasilitas kesehatan dan pendidikan, yang merupakan salah satu fokus utama PKH. Oleh karena itu, kualitas manajemen dalam perencanaan dan pelaksanaan program menjadi sangat penting untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dan memastikan bahwa bantuan dapat diterima oleh semua KPM yang berhak.

Jumlah penerima PKH di Kabupaten Buleleng cukup signifikan. Berdasarkan data terbaru dari Dinas Sosial Kabupaten Buleleng, jumlah penerima PKH di setiap kecamatan pada tahun 2023 ditampilkan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Penerima PKH di Kabupaten Buleleng Tahun 2023

No.	Kecamatan	Jumlah Penerima PKH
1	Banjar	3.150
2	Buleleng	2.887
3	Busungbiu	1.818
4	Gerokgak	4.338
5	Kubutambahan	2.880
6	Sawan	2.503

7	Seririt	3.937
8	Sukasada	2.657
9	Tejakula	2.550
Total		26.720

Sumber: Realisasi Bansos PKH Tahap 4 Tahun 2023 Kabupaten Buleleng

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah penerima PKH yaitu sebanyak 26.720 keluarga, yang menunjukkan pentingnya peran PKH dalam upaya pengentasan kemiskinan di daerah ini. Namun, dengan jumlah penerima yang begitu besar, tantangan dalam hal manajemen, distribusi, dan layanan menjadi semakin kompleks. Penyediaan bantuan yang tepat waktu dan tepat sasaran memerlukan koordinasi yang baik antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan para petugas lapangan.

Maka dari itu, penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Manajemen Terhadap Efektivitas Distribusi dan Responsivitas Layanan Bagi Masyarakat Penerima Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) di Kabupaten Buleleng”** untuk mengkaji secara mendalam hubungan antara kualitas manajemen, efektivitas distribusi, dan responsivitas layanan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan sosial di wilayah tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini yang dapat diidentifikasi, yaitu :

1) Adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui dinas terkait dan sosial media dengan indikasi bahwa kualitas manajemen pelaksanaan program, distribusi bantuan, dan responsivitas layanan masih perlu diperhatikan. Meskipun program ini telah berjalan selama beberapa tahun, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu dihadapi dalam pelaksanaannya, khususnya terkait dengan kualitas manajemen. Kualitas manajemen yang buruk dapat berdampak negatif pada efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan kepada keluarga penerima manfaat (KPM). Di Kabupaten Buleleng, masalah ini tampak cukup menonjol mengingat wilayah ini memiliki jumlah penerima PKH yang signifikan dan kondisi geografis yang beragam, yang menyulitkan distribusi dan pelayanan.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan karena beberapa faktor yaitu:

- 1) Variabel yang diteliti pada penelitian ini terbatas pada pengaruh kualitas manajemen pelaksanaan, efektivitas distribusi bantuan, dan responsivitas layanan kepada penerima manfaat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kualitas manajemen pelaksanaan PKH mempengaruhi efektivitas distribusi bantuan di Kabupaten Buleleng?

- 2) Apakah kualitas manajemen pelaksanaan PKH mempengaruhi responsivitas layanan dalam PKH di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis pengaruh kualitas manajemen pelaksanaan PKH terhadap efektivitas distribusi bantuan di Kabupaten Buleleng.
- 2) Menganalisis pengaruh kualitas manajemen pelaksanaan PKH terhadap responsivitas layanan dalam PKH di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur mengenai manajemen program sosial, khususnya PKH, dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas distribusi bantuan dan responsivitas layanan serta memberikan wawasan baru tentang pentingnya kualitas manajemen dalam program bantuan sosial.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH), khususnya di Kabupaten Buleleng.

Membantu pembuat kebijakan dalam merancang strategi yang lebih baik untuk pelaksanaan PKH dan program bantuan sosial lainnya di daerah dengan kondisi serupa.

1.7 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah digunakan untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan istilah dalam penelitian ini sehingga dilakukan pembatasan pengertian sebagai berikut.

1. Kualitas Manajemen yaitu ukuran kemampuan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya dan proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Kualitas manajemen mencakup berbagai aspek seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan program.
2. Efektivitas Distribusi Bantuan yaitu ukuran sejauh mana bantuan sosial dapat mencapai penerima yang membutuhkan dengan tepat waktu, tepat sasaran, dan dalam jumlah yang sesuai. Efektivitas distribusi bantuan mencakup beberapa aspek penting: ketepatan waktu, ketepatan sasaran, jumlah dan kualitas bantuan, serta frekuensi distribusi.
3. Responsivitas Layanan yaitu bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia atau pemberi layanan dalam membantu memberikan pertolongan yang dibutuhkan masyarakat melalui pemberian pelayanan. Responsivitas digunakan sebagai salah satu ukuran untuk melihat pelayanan publik dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dan tindakan pemerintah dalam merespon keluhan masyarakat tersebut.

4. Program Keluarga Harapan yaitu Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu program bantuan sosial bersyarat yang diluncurkan oleh pemerintah Indonesia pada tahun 2007 yang bertujuan untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pemberian bantuan tunai kepada keluarga miskin dengan syarat- syarat tertentu.

1.8 Rencana Publikasi

Rencana publikasi bertujuan untuk menentukan jurnal yang akan dirujuk pada sebuah artikel penelitian agar mempermudah publikasi artikel. Jurnal yang akan dirujuk pada penelitian ini merupakan jurnal Sinta 4. Penelitian ini akan dipublikasikan pada International Journal of Management (ILLOMATA IJM) dengan link <https://www.ilomata.org/index.php/ijjm>.