



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 4030-4036

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Menanggulangi Kemiskinan di Kelurahan Teluk Uma Kecamatan Tebing Kabupaten Karimun

Hanum Sekar Sari, Azmi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Karimun

hanumsekar53@gmail.com, alazzamazmi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam menanggulangi kemiskinan di Kelurahan Teluk Uma Kecamatan Tebing Kabupaten Karimun. Teori yang digunakan adalah teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang terdiri dari enam indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penarikan sampel dilakukan secara purposive sampling dengan mempertimbangkan pengetahuan yang dimiliki oleh responden terkait masalah yang sedang diteliti. Populasi di dalam penelitian ini berjumlah 117 orang dengan total sampel yang ditarik adalah sebanyak 6 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Teluk Uma sudah berjalan cukup baik berdasarkan aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. PKH dinilai mampu memenuhi kebutuhan dasar Keluarga Penerima Manfaat (KPM), terutama dibidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial, serta mampu mengurangi beban ekonomi. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya keterlambatan pencairan dana, belum meratanya distribusi bantuan, terbatasnya jumlah pendamping serta adanya ketidaksesuaian data peserta dengan kondisi lapangan yang berakibat pada belum optimalnya pemerataan dan ketepatan sasaran bantuan. Secara keseluruhan, PKH dianggap sudah sesuai dengan tujuan utama diluncurkannya program tersebut yaitu dengan harapan mampu meningkatkan kualitas hidup peserta melalui peningkatan kesejahteraan meskipun masih butuh beberapa perbaikan dibeberapa aspek.

Kata kunci: Evaluasi, Program Keluarga Harapan, Kemiskinan

1. Latar Belakang

Kemiskinan merupakan permasalahan yang menjadi perhatian pemerintah di seluruh dunia. Kemiskinan membuat terhambatnya pembangunan nasional suatu negara. Tak hanya terdapat di negara maju, kemiskinan juga terdapat di negara berkembang dan sampai saat ini masalah mengenai kemiskinan masih cukup sulit untuk diatasi. Secara umum, kemiskinan dapat diartikan sebagai keadaan di mana pendapatan seseorang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan dasarnya seperti sandang, pangan, dan papan.

Badan Pusat Statistik (BPS) menjelaskan bahwa kemiskinan diukur berdasarkan ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, khususnya kebutuhan dasar seperti makanan dan non makanan, yang dinilai berdasarkan pengeluaran. Dalam menentukan tingkat kemiskinan, BPS menggunakan pendekatan pemenuhan kebutuhan dasar (*basic needs approach*). Dengan demikian, individu yang dianggap miskin adalah mereka yang memiliki pengeluaran bulanan rata-rata di bawah garis kemiskinan yang telah ditetapkan.

Kemiskinan adalah fenomena yang memiliki berbagai dimensi dan dapat diidentifikasi melalui keterbatasan akses individu terhadap aspek ekonomi, sosial, budaya, politik, serta partisipasi dalam masyarakat. Masyarakat yang hidup dalam kemiskinan menghadapi beragam tantangan yang kompleks, sehingga diperlukan penanganan yang menyeluruh dan berkelanjutan dari pihak pemerintah. Beberapa faktor internal yang memicu kemiskinan di kalangan keluarga meliputi rendahnya tingkat pendidikan, kurangnya keterampilan, motivasi yang tidak memadai untuk memperbaiki keadaan, serta minimnya keinginan untuk mengembangkan potensi diri.

Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Menanggulangi Kemiskinan di Kelurahan Teluk Uma
Kecamatan Tebing Kabupaten Karimun

Kemiskinan juga terlihat dari ketidak mampuan masyarakat untuk mengakses layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Padahal, akses terhadap layanan-layanan ini sangat krusial untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mendorong pertumbuhan nasional yang lebih cepat, demi meningkatkan kehidupan masyarakat miskin. Tingginya biaya pendidikan sering kali membuat keluarga yang kurang mampu tidak dapat menyekolahkan anak-anak mereka, dan bahkan terpaksa menghentikan pendidikan. Situasi serupa juga terjadi pada akses layanan kesehatan dan kesejahteraan sosial, di mana setiap individu seharusnya berhak mendapatkan pelayanan yang setara. Namun, terbatasnya dana membuat masyarakat miskin sering terhalang untuk mengakses layanan tersebut, yang berujung pada kondisi kesehatan yang buruk serta kurangnya asupan gizi, terutama bagi bayi yang baru lahir.

Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah Indonesia telah meluncurkan berbagai program di sektor pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Salah satu program yang dirancang khusus untuk meningkatkan kesejahteraan sosial adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Program ini diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018.

Program Keluarga Harapan adalah program pemberian bantuan sosial bersyarat kepada keluarga miskin yang terdaftar sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Program ini berada di bawah naungan Kementerian Sosial dan telah dilaksanakan sejak tahun 2007. PKH memberikan akses kepada keluarga miskin, terutama ibu hamil, anak balita, dan anak usia sekolah untuk memanfaatkan layanan kesehatan (faskes) dan pendidikan (fasdik) yang tersedia. Selain itu, manfaat juga menjangkau penyandang disabilitas dan lansia guna meningkatkan kesejahteraan sosial mereka.

Sebelumnya, program serupa telah lebih dulu dilaksanakan di beberapa negara, contohnya Amerika Latin, dan dikenal secara internasional dengan istilah *Conditional Cash Transfers (CCT)* atau Bantuan Tunai Bersyarat yang telah terbukti cukup efektif dalam mengurangi angka kemiskinan di negara-negara tersebut. Melihat keberhasilan itu, Indonesia pun mengadopsi program tersebut dengan harapan dapat mengatasi masalah kemiskinan serta memberdayakan masyarakat kurang mampu melalui akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial.

Tujuan jangka panjang dari pelaksanaan Program Keluarga Harapan adalah untuk memutus rantai kemiskinan di Indonesia, mengurangi kesenjangan sosial, serta memberdayakan masyarakat miskin melalui peningkatan kualitas hidup demi mencapai kesejahteraan yang lebih baik. Sementara itu, tujuan jangka pendeknya mencakup mempermudah akses bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam mendapat layanan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial, mengurangi beban pengeluaran, meningkatkan pendapatan keluarga miskin, serta menciptakan pola perilaku yang lebih mandiri.

Pada tahun 2012, Kabupaten Karimun mulai menerapkan Program Keluarga Harapan (PKH). Kelurahan Teluk Uma menjadi salah satu kelurahan yang merasakan manfaat program tersebut. Menurut data dari Dinas Sosial Kabupaten Karimun, Kelurahan Teluk Uma merupakan kelurahan yang memiliki jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM) kedua terbanyak di Kecamatan Tebing dengan total 74 KPM. Di mana Kelurahan ini memang masih terdapat banyak masyarakat miskin.

Tabel 1. Jumlah KPM PKH Kecamatan Tebing

No	Kelurahan	Jumlah Keluarga Penerima Manfaat (KPM)
1.	Tebing	82
2.	Teluk Uma	74
3.	Pamak	67
4.	Kapling	33
5.	Harjosari	31
6.	Pongkar	54
Total		341

Sumber: Dinas Sosial Kabupaten Karimun, 2025

Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat efektivitas program keluarga harapan dalam menanggulangi kemiskinan di Kelurahan Teluk Uma, yaitu masih adanya keluarga miskin yang tidak terdaftar sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM) padahal memenuhi kriteria sebagai penerima bantuan. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara data penerima dengan kondisi di lapangan, yang mengarah pada ketidakmerataan distribusi bantuan. Selain itu, masih banyak Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang ketergantungan terhadap bantuan sosial PKH. Di mana seharusnya KPM berupaya untuk mengembangkan potensi ekonomi mereka secara mandiri. Ketergantungan ini berisiko menghambat pencapaian kemandirian ekonomi dan dapat memperpanjang siklus kemiskinan dalam jangka panjang. Padahal, salah satu tujuan utama PKH adalah memutus rantai kemiskinan melalui perbaikan kualitas hidup, baik dari segi pendidikan, kesehatan, maupun pemberdayaan ekonomi.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Menanggulangi Kemiskinan di Kelurahan Teluk Uma Kecamatan Tebing Kabupaten Karimun”.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan dimana peneliti secara langsung mengumpulkan data untuk mengevaluasi program keluarga harapan dalam upaya penanggulangan kemiskinan di Kelurahan Teluk Uma, Kecamatan Tebing, Kabupaten Karimun.

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pegawai Dinas Sosial Kabupaten Karimun yang berjumlah 33 orang, seluruh pegawai Kelurahan Teluk Uma sebanyak 10 orang serta seluruh Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH di Kelurahan Teluk Uma yang berjumlah 74 orang. Dari populasi tersebut, kemudian ditarik lagi sampel penelitian sebanyak 6 orang yang terdiri dari satu orang Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial Kelurahan Teluk Uma, satu orang pendamping PKH Kecamatan Tebing dan empat orang Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah secara *purposive sampling* dengan mempertimbangkan pengetahuan yang dimiliki oleh responden terkait masalah yang sedang diteliti.

Sementara itu untuk teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengunjungi langsung lokasi penelitian untuk menyaksikan langsung pelaksanaan PKH di Kelurahan Teluk Uma. Wawancara juga dilakukan kepada pihak-pihak terkait guna memperoleh informasi mendalam terkait pelaksanaan PKH. Selain itu peneliti juga mengambil beberapa bukti dokumentasi guna mendukung keabsahan penelitian.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Melalui tahapan tersebut, data diolah secara sistematis sehingga memberikan gambaran yang jelas terkait hasil evaluasi Program Keluarga Harapan dalam menanggulangi kemiskinan di Kelurahan Teluk Uma.

3. Hasil dan Diskusi

Efektivitas

Efektifitas memiliki pertanyaan pokok berupa apakah hasil yang diinginkan tercapai. Dalam konteks ini berupaya untuk menggambarkan dan merinci mengenai unit pelayanan yang menanyakan bermanfaat atau tidaknya program PKH serta ada atau tidaknya peningkatan kesejahteraan dari para penerima bantuan. Tujuan dari indikator efektifitas sendiri adalah memberikan manfaat bagi masyarakat khususnya peserta penerima bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia.

1) Manfaat Program

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaksana program dan para Keluarga Penerima Manfaat (KPM), dapat disimpulkan bahwa Program Keluarga Harapan telah memberikan manfaat nyata bagi penerima bantuan. Terutama dari sisi ekonomi. Program ini dinilai efektif dalam membantu memenuhi kebutuhan pendidikan, kesehatan, gizi dan kebutuhan sehari-hari sehingga mampu mengurangi beban ekonomi keluarga. Selain itu, PKH juga mendorong

perubahan perilaku positif, seperti meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya pendidikan anak dan pemeriksaan kesehatan secara rutin. Dengan demikian, pelaksanaan PKH di Kelurahan Teluk Uma dinilai telah berjalan sesuai dengan tujuan Peraturan Menteri Sosial (PERMENSOS) Nomor 1 Tahun 2018 dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memutus rantai kemiskinan.

2) Peningkatan Kesejahteraan

Berdasarkan hasil wawancara, meskipun program PKH secara umum mampu membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi Keluarga Penerima Manfaat (KPM), namun dalam pelaksanaannya masih dijumpai permasalahan terkait ketergantungan KPM terhadap bantuan, bahkan setelah secara ekonomi mereka telah mampu mandiri. Hal tersebut diakibatkan oleh mental masyarakat yang selalu merasa miskin dan enggan melepas bantuan. Sehingga Pendamping PKH melakukan proses graduasi mandiri sebagai upaya menangani hal tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa program PKH belum sepenuhnya efektif dalam mencapai tujuan jangka panjang, yaitu kemandirian ekonomi penerima manfaat. Efektivitas program masih menghadapi tantangan berupa ketergantungan KPM terhadap bantuan sosial, sehingga diperlukan strategi tambahan untuk memperkuat motivasi dan kapasitas KPM dalam mencapai kemandirian ekonomi.

Efisiensi

Efisiensi memiliki pertanyaan pokok berupa seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi adalah ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang diukur berdasarkan besarnya biaya bantuan, waktu dan sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Efisiensi juga mempunyai tujuan yaitu mencapai suatu hasil atau tujuan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam Program Keluarga Harapan (PKH) haruslah ada suatu efisiensi atau tolak ukur dalam suatu program yang dijalankan agar Program Keluarga Harapan bisa berjalan sesuai dengan semestinya.

1) Kesesuaian Nominal Besaran Dana PKH

Kesesuaian ini mencakup ketepatan jumlah dana yang disalurkan berdasarkan data yang ada, serta kesesuaian antara informasi yang disampaikan kepada KPM dan realisasi yang mereka terima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pendamping PKH dan para KPM, dapat disimpulkan bahwa nominal dana bantuan PKH yang diterima oleh KPM secara umum telah sesuai dengan data yang tercatat dalam sistem. Pendamping PKH juga secara rutin melakukan verifikasi untuk memastikan ketepatan data dan bantuan. Seluruh KPM yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka menerima dana sesuai informasi yang diberikan, tanpa adanya kekurangan atau kelebihan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan PKH dalam hal kesesuaian nominal bantuan di Kelurahan Teluk Uma berjalan dengan baik dan efisien.

2) Lamanya Proses Penyaluran Dana

Proses penyaluran yang tepat waktu mencerminkan sistem administrasi yang berjalan lancar serta koordinasi yang efektif antara pihak pemerintah, bank penyalur, dan penerima bantuan. Sebaliknya, keterlambatan dalam penyaluran dana dapat berdampak pada pemenuhan kebutuhan dasar KPM yang sangat bergantung pada bantuan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan para KPM, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam hal proses pencairan dana bantuan berdasarkan indikator efisiensi masih belum sesuai aturan. Dikarenakan pencairan dana yang seharusnya dicairkan dalam periode 3 bulan sekali, tetapi pada kenyataannya di lapangan masih ditemukan adanya keterlambatan dalam proses pencairan dana yang membuat para penerima bantuan mengeluhkan hal tersebut.

3) Kinerja dan Peran Pendamping PKH

Dalam pelaksanaan PKH, pendamping memiliki peran strategis dalam memastikan program berjalan secara efektif dan tepat sasaran, termasuk melakukan kegiatan rutin Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) yang mana harus dilaksanakan paling sedikit satu kali setiap bulan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pendamping PKH, diketahui bahwa kegiatan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2) belum rutin dilaksanakan sesuai ketentuan. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya jumlah pendamping. Di Kelurahan Teluk Uma sendiri, satu pendamping harus mendampingi sekitar 300 KPM yang mana hal tersebut membuat pelaksanaan P2K2 menjadi tidak optimal. Meskipun demikian, pendamping tetap aktif melakukan kunjungan rumah (*home visit*) untuk memberikan pendampingan, motivasi serta membantu berbagai administrasi yang diperlukan oleh KPM. KPM juga secara umum menyatakan cukup puas dengan kinerja pendamping karena merasa terbantu dan mendapat perhatian secara langsung.

Kecukupan

Kecukupan memiliki pertanyaan pokok berupa seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah. Berkaitan dengan kondisi masyarakat di Kelurahan Teluk Uma, bantuan Program Keluarga Harapan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para pesertanya.

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas KPM menyatakan bahwa bantuan PKH memberikan dampak positif terhadap kondisi ekonomi keluarga mereka. Bantuan PKH dianggap dapat mengurangi beban pengeluaran mereka, terutama untuk kebutuhan dasar seperti pangan dan pendidikan. Namun, secara umum nominal bantuan dinilai belum cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dikarenakan jumlahnya yang terbatas. Sementara itu sebagian KPM lainnya berpendapat bahwa bantuan sudah mencukupi terutama bagi mereka yang tinggal sendiri atau memiliki penghasilan tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa kecukupan bantuan bersifat relatif, tergantung pada kondisi sosial-ekonomi dan jumlah tanggungan masing-masing penerima.

Dari sisi pemerintah dan pendamping, bantuan PKH dianggap cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan dasar, namun belum sepenuhnya mampu mengatasi masalah ekonomi keluarga secara keseluruhan. Oleh karena itu, bantuan PKH lebih berperan sebagai pelengkap, bukan sumber utama pemenuhan kebutuhan. Peran pendamping juga dianggap penting untuk mendorong pengelolaan bantuan yang efektif dan meningkatkan kemandirian ekonomi Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

Pemerataan

Pemerataan memiliki pertanyaan pokok berupa apakah manfaat didistribusikan secara merata kepada kelompok masyarakat. Maka yang menjadi kriteria dalam indikator ini yaitu pemerataan pelaksana PKH dalam memilih peserta PKH. Pemerataan perlu dilakukan agar dapat memberikan suatu keadilan bagi masyarakat khususnya masyarakat yang tidak mampu. Dalam hal ini PKH memiliki sistem untuk memilih peserta sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sehingga terjadi pemerataan dalam pemilihan peserta PKH sesuai ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas kelurahan, menyatakan bahwa proses pemilihan peserta PKH di Kelurahan Teluk Uma telah berjalan secara adil dan merata sesuai dengan kriteria dan prosedur yang berlaku. Pendataan dilakukan dengan melibatkan kerja sama antara pihak kelurahan dan RT/RW untuk memastikan bahwa penerima bantuan benar-benar berasal dari keluarga kurang mampu, seperti nelayan, buruh harian lepas, dan petani. Selain itu, penggunaan aplikasi SIKS-NG (Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial-Next Generation) telah meningkatkan transparansi dan akurasi dalam proses seleksi, karena sistem secara otomatis menolak data yang tidak memenuhi kualifikasi. Hal ini turut meminimalisir kemungkinan penyalahgunaan atau manipulasi data penerima bantuan.

Sementara itu menurut pendamping PKH, penentuan calon penerima PKH sepenuhnya mengacu pada DTKS dan ditetapkan oleh Kementerian Sosial. Pendamping hanya bertugas melakukan validasi berdasarkan data yang diterima dari pusat. Ketidakmerataan penerima bantuan seringkali disebabkan oleh data yang tidak lengkap, tidak adanya pembaruan data, atau warga yang belum masuk DTKS. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan pada aspek pendataan lokal untuk memastikan bahwa seluruh warga yang memenuhi syarat benar-benar terakomodasi dalam sistem demi tercapainya pemerataan bantuan.

Responsivitas

Responsivitas memiliki pertanyaan pokok berupa apakah hasil kebijakan memuat kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok dan dapat memuaskan mereka. Dalam makna lain responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk

mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam indikator ini tentunya hal-hal yang dilakukan oleh pelaksana program tidak luput dari saran, respon serta keluhan dari masyarakat sehingga hal ini dapat membantu petugas untuk meningkatkan kinerjanya.

1) Kepuasan Peserta PKH Terhadap Pelaksanaan PKH

Kepuasan peserta terhadap pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) mencerminkan sejauh mana program ini mampu merespons kebutuhan dan harapan Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Berdasarkan hasil wawancara dengan para Keluarga Penerima Manfaat (KPM), dapat disimpulkan bahwa secara umum KPM merasa puas terhadap pelaksanaan program yang diterima. KPM menilai bahwa program telah berjalan dengan baik, memberikan manfaat nyata bagi kebutuhan sehari-hari, serta disertai dengan pendampingan dan informasi yang memadai. Meskipun ada catatan perihal beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, namun keseluruhan program dinilai positif dan diharapkan dapat terus berlanjut.

2) Tanggap Terhadap Kebutuhan KPM

Tanggap terhadap kebutuhan KPM mengukur sejauh mana pelaksana Program Keluarga Harapan (PKH), khususnya pendamping sosial, mampu mengenali, merespons, dan memenuhi kebutuhan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) secara cepat, tepat, dan berorientasi pada keberlanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara, para pelaksana PKH termasuk pendamping sosial dan pihak kelurahan menunjukkan sikap terbuka dan responsif terhadap keluhan para penerima bantuan. Mekanisme penanganan pengaduan dilakukan secara langsung seperti kunjungan lapangan yang kemudian ditindaklanjuti dengan verifikasi dan pemberian solusi. Umumnya keluhan yang disampaikan oleh KPM meliputi keterlambatan pencairan dana, kehilangan kartu KKS (Kartu Keluarga Sejahtera), serta pemberhentian bantuan tanpa pemberitahuan. Sedangkan dari sisi KPM sendiri, para pelaksana PKH dianggap sudah responsif dalam menanggapi aduan dan keluhan mereka. Para petugas dianggap responsif, ramah, sabar dalam mendengarkan keluhan, serta aktif memberikan penjelasan dan solusi, meskipun dalam beberapa kasus penyelesaian membutuhkan waktu. Secara keseluruhan, responsivitas para pelaksana PKH tergolong tinggi. Hal ini dapat terlihat dari kepuasan KPM serta kemampuan petugas dalam menjawab kebutuhan dan keluhan KPM dengan baik, sehingga mencerminkan kualitas pelayanan publik yang memadai.

Ketepatan

Ketepatan dalam hal ini ialah tercapainya target yang ada dalam program ini sehingga tepat sasaran, dalam Program Keluarga Harapan tentunya mempunyai kriteria tertentu bagi penerimanya sehingga penerima bantuan PKH haruslah tepat sesuai dengan kriteria peserta dan harapan para peserta. Dalam hal lain petugas juga memberikan arahan sesuai dengan syarat dan ketentuan Program Keluarga Harapan.

1) Ketepatan KPM dengan Kriteria PKH

Salah satu ketentuan dalam menilai ketepatan Program Keluarga Harapan (PKH) adalah ketepatan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pendamping PKH, diketahui bahwa penerima bantuan dinilai sudah tepat sasaran karena diberikan kepada keluarga yang memang memenuhi kriteria. Namun, terkadang masih terdapat kendala pada keakuratan data dari pusat yang dimana tidak sesuai dengan kondisi di lapangan, sehingga dibutuhkan koordinasi intensif dengan pihak kelurahan untuk menyelaraskan data dan persepsi di lapangan.

2) Ketepatan Pelaksanaan Program dengan Harapan Para Peserta

Dalam konteks Program Keluarga Harapan (PKH), ketepatan pelaksanaan dapat dilihat dari seberapa baik program ini menjawab harapan para peserta, baik dari segi bantuan yang diberikan, mekanisme pelaksanaan, maupun dampak yang dirasakan oleh penerima manfaat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para KPM, dapat disimpulkan bahwa PKH memang bermanfaat dan sudah sesuai harapan para peserta serta diharapkan program tersebut dapat terus berlanjut karena mampu mengurangi beban ekonomi dan dapat menjawab permasalahan kemiskinan yang ada, khususnya di Kelurahan Teluk Uma.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Teluk Uma umumnya berlangsung dengan baik dalam usaha mengatasi masalah kemiskinan. Program ini dianggap efisien dalam mengurangi beban finansial serta memperbaiki akses terhadap pendidikan dan layanan kesehatan, walaupun belum sepenuhnya mendorong kemandirian ekonomi yang berkelanjutan. Dari sudut pandang efisiensi, pelaksanaan program ini cukup baik meskipun masih ada masalah teknis seperti keterlambatan dalam pencairan dana dan jumlah pendamping yang terbatas. PKH juga dianggap memadai dalam memenuhi kebutuhan dasar, tetapi belum sepenuhnya mencukupi, sehingga penerima program masih perlu mencari penghasilan tambahan. Sedangkan dari aspek distribusi manfaat dianggap belum optimal dikarenakan adanya keterbatasan serta ketidakakuratan data, meskipun proses seleksi sudah berbasis sistem. Respons KPM terhadap program ini dianggap bagus karena adanya pendampingan dan pemberian informasi yang jelas serta mekanisme penanganan pengaduan yang baik dari para pelaksana program. Sementara itu, ketepatan dalam menentukan sasaran cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal validasi data dan koordinasi. Secara keseluruhan, PKH memberikan dampak positif bagi masyarakat, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam beberapa hal seperti kemandirian ekonomi dan keakuratan data.

Referensi

1. Badan Pusat Statistik Kabupaten Karimun. (2024). *KECAMATAN TEBING DALAM ANGKA*. 12.
2. Dehani, M., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2018). *Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor*. 4(April), 45–56.
3. Ela Yunita. (2021). *Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Penanggulangan Kemiskinan di Kecamatan Tripa Makmur Kabupaten Nagan Raya*. 75(17), 399–405.
4. Hildegunda, W. (2019). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jumlah Penduduk Miskin di Wilayah Pemekaran Tingkat Kabupaten (Studi Kasus Perbandingan Jumlah Penduduk Miskin Sebelum Dan Sesudah Pemekaran di Kabupaten Nagekeo Propinsi NTT Tahun 2005-2009)*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
5. Isnani, R. (2019). *Evaluasi Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Karang Rejo Kecamatan Negeri Katon Kabupaten Pesawaran*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 17.
6. Kementerian Sosial. (2021). *BUKU PEDOMAN PKH*.pdf.
7. Muhammad Firyal & Widya Kurniati. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan*. In Ideal Publishing (Vol. 3, Issue April).
8. Muh Agus Fadholi. (2024). *EVALUASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2021 (Studi di Desa Petunjungan Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes)*. 15(1), 37–48.
9. Nur Wulandari. (2021). *Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Pemberdayaan Masyarakat Miskin di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*.
10. Riyan Afriyanto. (2021). *Evaluasi Program Keluarga Harapan di Desa Empang Baru Kecamatan Lubuk Dalam Kabupaten Siak*. 75(17), 399–405.
11. Salman, R. (2019). *Problematika Kemiskinan*. Universitas Islam Riau, 7, 40.
12. Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. ALFABETA.
13. Susanto, H. (2016). *Evaluasi program keluarga harapan (pkh) di kecamatan kebayoran lama jakarta selatan*.
14. Taufiq, M., Dosen, R., Administrasi, I., Fakultas, N., Sosial, I., Humaniora, D., Dwi, M., & Mahasiswa, P. (2018). *Evaluasi Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Pengentasan Kemiskinan Di Desa Sungai Asam Kecamatan Belat Kabupaten Karimun Tahun 2018*. 58–134.
15. Ummah, M. S. (2019). *KEBIJAKAN PUBLIK Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris*. In Penerbit Tanah Air Beta (Vol. 11, Issue 1).