



AKUNTABILITAS REGULATIF DALAM TATA KELOLA PROGRAM KELUARGA HARAPAN: ANTARA TRANSPARANSI PROSEDURAL DAN RESPONSIVITAS SUBSTANTIF

Yashinta Zahra Alfitri¹⁾, Dwi Khusnatun Nisa²⁾, Enggy Yose³⁾, Nadya Mahamida⁴⁾, Abdul Halim⁵⁾, Hasan Hariri⁶⁾

^{1,2,3,4,5,6)} Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Email: zahrayashinta92@gmail.com

Abstract

Regulatory accountability in the family hope program (PKH) as a conditionality-based social protection instrument places the tension between procedural transparency and substantive responsiveness at the center of its governance framework. Through a qualitative approach based on policy analysis, in-depth interviews with social facilitators, and case studies in several regions, this study finds that the dominance of procedural orientation tends to produce a compliance trap, in which bureaucratic actors are more oriented toward fulfilling administrative indicators than toward actual welfare outcomes, thus necessitating a recalibration from compliance-based control logic toward result-based learning logic that enables the integration of procedural standardization and contextual flexibility. To address this issue, two alternative solutions may be considered: first, the implementation of sticker-labeling policy on the homes of benefit recipients as a visual identifier supporting transparency and distribution oversight; second, the strengthening of social assistance administrative digitalization through the optimization of the DTKS and SIKS-NG systems to accelerate verification processes, reduce data duplication, and significantly shorten the disbursement time of assistance.

Keywords: Family Hope Program, regulatory accountability, procedural transparency, substantive responsiveness, compliance trap

Abstrak

Akuntabilitas regulatif dalam Program Keluarga Harapan (PKH) sebagai instrumen perlindungan sosial berbasis kondisionalitas menempatkan tegangan antara transparansi prosedural dan responsivitas substantif pada posisi sentral dalam kerangka tata kelolanya. Melalui pendekatan kualitatif berbasis analisis kebijakan, wawancara mendalam dengan pendamping sosial, dan studi kasus di beberapa daerah, penelitian ini menemukan bahwa dominasi orientasi prosedural cenderung menghasilkan compliance trap, di mana aparaturnya lebih berorientasi pada pemenuhan indikator administratif daripada dampak kesejahteraan yang sesungguhnya, sehingga diperlukan rekalisasi dari logika kontrol berbasis kepatuhan menuju logika pembelajaran berbasis hasil yang memungkinkan integrasi antara standarisasi prosedural dan fleksibilitas kontekstual. Dalam rangka mengatasi persoalan tersebut, dua alternatif solusi dapat dipertimbangkan: pertama, penerapan kebijakan penempelan stiker pada rumah penerima bantuan sebagai identitas visual yang mendukung transparansi dan pengawasan distribusi; kedua, penguatan digitalisasi administrasi bantuan sosial melalui optimalisasi sistem DTKS dan SIKS-NG guna mempercepat proses verifikasi, mengurangi duplikasi data, serta mempersingkat waktu penyaluran bantuan secara signifikan.

Kata Kunci: Program Keluarga Harapan, akuntabilitas regulatif, transparansi prosedural, responsivitas substantif,



PENDAHULUAN

Perlindungan sosial merupakan salah satu pilar utama dalam strategi pengentasan kemiskinan yang diadopsi oleh banyak negara berkembang, termasuk Indonesia. Terdapat berbagai program yang telah dirancang dan diimplementasikan, Program Keluarga Harapan menempati posisi strategis sebagai program bantuan sosial bersyarat (*conditional cash transfer*) yang menysasar rumah tangga miskin dan rentan. Sejak diluncurkan pada tahun 2007, Program Keluarga Harapan telah mengalami perluasan cakupan yang signifikan, baik dari sisi jumlah penerima manfaat maupun besaran bantuan yang disalurkan, menjadikannya salah satu program sosial terbesar yang dikelola oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Sosial.

Dalam praktiknya, tata kelola Program Keluarga Harapan melibatkan jaringan aktor yang kompleks, mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, pendamping sosial, hingga penerima manfaat di tingkat rumah tangga. Kompleksitas ini menuntut adanya sistem akuntabilitas yang tidak hanya mampu memastikan kepatuhan terhadap prosedur administratif, tetapi juga mampu menjamin bahwa program benar-benar memberikan dampak yang bermakna bagi kelompok sasaran. Di sinilah muncul persoalan mendasar yang menjadi fokus kajian ini: apakah sistem akuntabilitas yang berlaku dalam tata kelola Program Keluarga Harapan telah bergerak melampaui sekadar pemenuhan prosedur formal menuju akuntabilitas yang bersifat substantif.

Secara konseptual, akuntabilitas dalam program perlindungan sosial dapat dibedakan ke dalam dua dimensi yang saling berinteraksi namun kerap berseberangan. Pertama, transparansi prosedural, yang merujuk pada kejelasan dan kepatuhan terhadap mekanisme pelaporan, verifikasi data, serta pengawasan administratif. Kedua, responsivitas substantif, yang mengacu pada kemampuan sistem untuk merespons kebutuhan nyata penerima manfaat, mengakomodasi variasi konteks lokal, dan menghasilkan perubahan kesejahteraan yang terukur.

Berbagai kajian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi Program Keluarga Harapan di lapangan kerap

diwarnai oleh orientasi yang lebih kuat pada pemenuhan indikator administratif dibandingkan pada capaian substantif. Pendamping sosial sebagai ujung tombak pelaksanaan program lebih banyak dibebani oleh kewajiban pelaporan dan verifikasi kondisionalitas, sementara ruang diskresi untuk merespons dinamika kebutuhan penerima manfaat sangat terbatas. Kondisi ini diperparah oleh lemahnya mekanisme umpan balik dari tingkat bawah, minimnya partisipasi penerima manfaat dalam evaluasi program, serta belum optimalnya sinergi antara Program Keluarga Harapan dengan layanan dasar di sektor kesehatan dan pendidikan yang menjadi prasyarat kondisionalitas.

Artikel ini hadir untuk menjawab persoalan-persoalan tersebut dengan menawarkan analisis yang berpijak pada realitas empiris implementasi Program Keluarga Harapan di lapangan, serta mengusulkan rekonfigurasi kelembagaan guna menjembatani kesenjangan antara transparansi prosedural dan responsivitas substantif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study*) yang terfokus pada Kelurahan Susunan Baru sebagai lokus penelitian. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kelurahan tersebut merupakan salah satu wilayah pelaksanaan Program Keluarga Harapan yang dapat merepresentasikan dinamika akuntabilitas regulatif pada tingkat pemerintahan terbawah yang bersentuhan langsung dengan penerima manfaat.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan kunci yang meliputi aparat kelurahan, pendamping sosial Program Keluarga Harapan, dan penerima manfaat, guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai praktik transparansi prosedural dan responsivitas substantif dalam pengelolaan program. Kedua, observasi lapangan yang dilakukan secara langsung untuk mengamati mekanisme pelayanan dan pendampingan Program Keluarga Harapan di tingkat kelurahan. Ketiga,



studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen administratif program sebagai data pendukung.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari ketiga kelompok informan. Adapun analisis data dilakukan secara tematik melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan fokus pada identifikasi pola ketegangan antara transparansi prosedural dan responsivitas substantif dalam tata kelola Program Keluarga Harapan di Kelurahan Susunan Baru.

LANDASAN TEORI

Menurut Bovens et al. (2022), tata kelola publik modern tidak lagi sekadar berfokus pada pelaksanaan kekuasaan oleh aparatur negara, melainkan pada bagaimana kekuasaan tersebut dipertanggungjawabkan kepada publik. Dalam ekosistem public governance, akuntabilitas bergeser dari model hierarki klasik yang kaku menuju model relasional yang melibatkan multi-aktor.

Menurut Christensen dan Laegreid (2023), akuntabilitas dalam birokrasi modern berfungsi sebagai instrumen untuk membangun kembali kepercayaan publik (public trust). Kepercayaan ini hanya dapat diraih jika birokrasi mampu menunjukkan bahwa setiap tindakan, keputusan, dan alokasi sumber daya dilakukan secara bertanggung jawab, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat luas.

Menurut Brandsma (2023), akuntabilitas regulatif merupakan fondasi utama dalam administrasi publik yang menekankan pada kepatuhan mutlak terhadap hukum, standar operasional prosedur (SOP), serta ketertiban pemenuhan dokumen administratif dan pelaporan keuangan. Aspek ini memastikan bahwa birokrasi bekerja dalam koridor hukum yang sah demi mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang (abuse of power).

Menurut Bryer (2025), responsivitas substantif lahir dari empati birokrasi terhadap realitas sosial yang dinamis. Ketika aturan formal bersifat terlalu kaku atau bahkan menciptakan hambatan bagi pemenuhan hak warga negara,

birokrasi yang responsif secara substantif akan mencari celah legal-etis untuk memastikan bahwa pelayanan publik tetap inklusif dan berkeadilan.

Menurut Evans (2024), para aktor lapangan memiliki diskresi atau kebebasan bertindak yang luas. Ketika aturan formal dari pusat tidak mampu menyelesaikan masalah nyata yang rumit dan kasuistik di tingkat lokal, diskresi menjadi alat vital. Penggunaan diskresi yang bijak oleh pendamping Program Keluarga Harapan atau petugas sosial bukan bentuk pembangkangan hukum, melainkan upaya menjembatani kekosongan regulasi demi menghadirkan keadilan substantif bagi masyarakat miskin dan rentan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Potret Akuntabilitas Regulatif dan Transparansi Prosedural Program Keluarga Harapan Kerangka Regulasi Program Keluarga Harapan dan Konstruksi Akuntabilitas

Regulasi Program Keluarga Harapan dibangun di atas hierarki normatif yang cukup kompleks. Landasan hukum tertingginya adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang kemudian dijabarkan melalui Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri Sosial. Desain regulasi ini secara konseptual menganut prinsip-prinsip akuntabilitas publik yang mengharuskan setiap tahap pelaksanaan program dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, finansial, dan sosial (Mulgan, 2000).

Mekanisme penetapan penerima manfaat Program Keluarga Harapan bertumpu pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang dikelola oleh Kementerian Sosial. DTKS diperbarui secara berkala melalui mekanisme Musyawarah Desa/Kelurahan dan verifikasi lapangan oleh pendamping sosial. Secara normatif, mekanisme ini dirancang untuk menjamin akurasi dan keadilan distribusi bantuan. Lipsky (2010) mengingatkan bahwa implementasi kebijakan sosial seringkali bergantung pada diskresi birokrat tingkat bawah (street-level bureaucrats), sehingga kualitas akuntabilitas sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan integritas individu pelaksana di lapangan.



Persoalan yang kerap muncul adalah bahwa regulasi Program Keluarga Harapan tidak secara eksplisit mengatur mekanisme sanksi bagi petugas yang lalai dalam proses verifikasi data. Absennya klausul sanksi yang tegas menciptakan celah normatif yang berpotensi melemahkan akuntabilitas regulatif secara keseluruhan. Penelitian Habibullah (2019) menemukan bahwa ketidakakuratan DTKS menjadi sumber utama terjadinya exclusion error, yakni kondisi di mana keluarga miskin yang seharusnya berhak menerima Program Keluarga Harapan justru tidak masuk dalam daftar penerima manfaat.

Transparansi Prosedural dalam Praktik: Antara Norma dan Realita

Transparansi prosedural dalam konteks Program Keluarga Harapan merujuk pada keterbukaan informasi mengenai kriteria eligibilitas, mekanisme pendaftaran, proses verifikasi, serta saluran pengaduan bagi masyarakat yang merasa dirugikan. Secara normatif, Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 mengamanatkan agar proses penetapan penerima manfaat dilakukan secara terbuka dan dapat diakses publik. Namun, Fox (2007) membedakan antara transparency semu (translucency) yang hanya menyajikan informasi tanpa substansi akuntabel, dengan transparency sejati yang memungkinkan publik melakukan verifikasi dan koreksi.

Hasil evaluasi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menunjukkan bahwa mekanisme pengumuman data penerima Program Keluarga Harapan di tingkat desa dan kelurahan masih berjalan tidak konsisten. Sebagian kelurahan hanya menempelkan daftar penerima di papan pengumuman tanpa disertai penjelasan mengenai kriteria yang digunakan, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang memadai untuk menilai keabsahan penetapan tersebut (BPK RI, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi yang dipraktikkan lebih bersifat simbolik daripada substantif.

Mekanisme pengaduan masyarakat (grievance mechanism) merupakan komponen penting dalam transparansi prosedural. Program Keluarga Harapan secara

formal menyediakan saluran pengaduan melalui aplikasi Cek Bansos, hotline Kementerian Sosial, serta jalur pengaduan offline melalui pendamping sosial. Meski demikian, penelitian Rohmah (2020) menemukan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat penerima tentang keberadaan mekanisme pengaduan ini masih sangat rendah, di bawah 30 persen di beberapa wilayah yang diteliti.

Fragmentasi Kelembagaan dan Implikasinya terhadap Akuntabilitas

Implementasi Program Keluarga Harapan melibatkan banyak aktor kelembagaan yang mencakup Kementerian Sosial, Dinas Sosial Provinsi dan Kabupaten/Kota, operator PT Pos Indonesia dan Himpunan Bank Negara (Himbara), serta pendamping sosial. Kompleksitas koordinasi antaraktor ini menciptakan potensi fragmentasi tanggung jawab, di mana setiap lembaga cenderung merujuk pada kewenangan lembaga lain ketika terjadi masalah dalam proses penyaluran (Agranoff, 2007).

Persoalan koordinasi juga tampak dalam ketidaksinkronan data antara DTKS Kementerian Sosial dan data yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Desentralisasi kewenangan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah seharusnya mendorong sinergi antara pemerintah pusat dan daerah dalam pengelolaan data kemiskinan. Kenyataannya, sebagian pemerintah daerah memiliki data kemiskinan sendiri yang tidak selalu selaras dengan DTKS, sehingga menimbulkan tumpang tindih maupun kekosongan data penerima bantuan (Pratama, 2021).

Dalam perspektif akuntabilitas demokratis, fragmentasi kelembagaan yang tidak dikelola dengan baik berpotensi menciptakan accountability gap, yakni kondisi di mana tidak ada satu pun lembaga yang secara penuh bertanggung jawab atas keseluruhan proses implementasi program (Rubenstein, 2007).



Responsivitas Substantif dalam Tata Kelola Program Keluarga Harapan

Responsivitas substantif merujuk pada bagaimana kebijakan merespons kebutuhan mendasar dan esensial dari masyarakat. Berbeda dengan responsivitas teknis yang sudah berjalan dengan baik, aspek substantif ini justru masih menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup kaku. Ketika dihadapkan pada pertanyaan mendasar yang krusial bagi warga, seperti transparansi kriteria penetapan penerima manfaat atau alasan dihentikannya bantuan, tanggapan sistem cenderung tidak fleksibel dan sangat mengacu pada aturan baku dari pemerintah pusat tanpa disertai penjelasan kontekstual yang memadai.

Keterbatasan responsivitas substantif ini sangat dipengaruhi oleh perbedaan skala dan karakteristik wilayah pelaksanaannya. Pada wilayah yang memiliki jumlah penerima manfaat yang besar, pemenuhan hak-hak substantif cenderung lebih lambat dan sangat bergantung pada prosedur formal. Sebaliknya, pada wilayah dengan penerima manfaat yang sedikit, respons dapat dimitigasi lebih cepat karena adanya ruang dialog personal, pemanfaatan media digital, serta pendekatan kekeluargaan antara pendamping dengan masyarakat (Putri, dkk., 2026).

Guna mewujudkan tata kelola yang ideal, responsivitas substantif ini harus diperkuat melalui pergeseran pola komunikasi dari yang semula bersifat searah dan teknis menjadi komunikasi dua arah yang partisipatif. Pendampingan masyarakat tidak boleh lagi disamaratakan, melainkan harus adaptif terhadap karakteristik lokal serta melibatkan tokoh masyarakat sebagai jembatan informasi (Noya, 2025).

Konsep responsivitas substantif menekankan pentingnya kesesuaian antara intervensi kebijakan dengan pemenuhan kebutuhan riil di lapangan. Dalam konteks penanganan kemiskinan perkotaan yang majemuk dan dinamis, ketepatan sasaran dan efektivitas distribusi tidak lagi cukup diukur secara kuantitatif melalui besaran anggaran atau total individu penerima manfaat. Strategi intervensi konvensional yang kaku cenderung gagal menangkap karakteristik kemiskinan kota yang ditandai

oleh ketimpangan spasial serta keterbatasan akses terhadap layanan dasar (Auzandika & Nurfansyah, 2024).

Langkah esensial berikutnya adalah menghadirkan mekanisme sanggah dan komplain yang responsif melalui integrasi platform digital serta saluran pengaduan yang inklusif. Melalui pemanfaatan platform berbasis data terbuka, masyarakat luas diberikan sarana yang mudah untuk memantau pelaksanaan program sekaligus melaporkan adanya inefisiensi atau salah sasaran. Upaya perbaikan tata kelola ini juga harus dibarengi dengan harmonisasi regulasi yang menyeluruh guna mengatasi tumpang tindih aturan dan ketidakpastian hukum di tingkat daerah.

Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kelurahan Susunan Baru, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan program bantuan sosial yang berkaitan dengan validitas data penerima, mekanisme penyaluran bantuan, serta birokrasi pelaksanaan program. Penentuan penerima bantuan sosial sepenuhnya mengacu pada data dan hasil verifikasi yang dilakukan oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Sosial dan Dinas Sosial. Meskipun pihak kelurahan bersama Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) dapat mengusulkan calon penerima melalui aplikasi SIKS-NG, keputusan akhir tetap berada di tangan pemerintah pusat. Kondisi ini sering menimbulkan keluhan dari masyarakat karena pihak kelurahan tidak memiliki kewenangan untuk menentukan maupun mengubah data penerima bantuan secara langsung.

Permasalahan lainnya berkaitan dengan pemutakhiran data penerima bantuan. Meskipun pembaruan data dilakukan secara berkala, masih ditemukan penerima bantuan yang telah meninggal dunia, berpindah domisili, atau mengalami perubahan kondisi ekonomi sehingga tidak lagi memenuhi kriteria. Namun demikian, pihak kelurahan tidak dapat langsung mengganti penerima tersebut karena harus menunggu proses verifikasi dan keputusan dari instansi terkait.



Dalam pelaksanaan program bantuan sosial, proses verifikasi dilakukan secara ketat dengan melibatkan berbagai indikator kesejahteraan masyarakat. Penilaian tidak hanya didasarkan pada tingkat pendapatan, tetapi juga mempertimbangkan kondisi rumah, jumlah anggota keluarga, pekerjaan, kepemilikan aset, aktivitas perbankan, hingga kategori desil kesejahteraan yang ditetapkan pemerintah. Masyarakat yang berada pada desil 1 sampai desil 5 dikategorikan sebagai kelompok yang berhak menerima bantuan sosial.

Selain itu, aspek transparansi dalam penyaluran bantuan juga menjadi perhatian. Di wilayah Bandar Lampung tidak diterapkan pemasangan stiker atau tanda khusus pada rumah penerima bantuan karena dikhawatirkan dapat menimbulkan stigma sosial. Akan tetapi, tidak adanya penanda tersebut menyebabkan masyarakat sulit mengetahui siapa saja yang terdaftar sebagai penerima bantuan, sehingga berpotensi menimbulkan kecemburuan sosial dan persepsi ketidaktepatan sasaran.

Jadwal penyaluran bantuan yang sepenuhnya bergantung pada kebijakan pemerintah pusat juga menjadi salah satu kendala. Pihak kelurahan tidak dapat memberikan kepastian mengenai waktu penyaluran bantuan kepada masyarakat karena hanya bertugas sebagai pelaksana distribusi. Kendala lain yang perlu diperhatikan adalah panjangnya birokrasi dalam pelaksanaan program pemerintah pusat. Setiap usulan bantuan harus melalui berbagai tahapan administrasi, survei, verifikasi, dan koordinasi antarinstansi sebelum dapat direalisasikan, sehingga sering menyebabkan keterlambatan dalam penanganan permasalahan sosial di masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa tantangan utama dalam pelaksanaan program bantuan sosial di Kelurahan Susunan Baru bukan terletak pada kurangnya program pemerintah, melainkan pada keterbatasan kewenangan pemerintah kelurahan, ketidaksesuaian data dengan kondisi aktual masyarakat, kompleksitas birokrasi, keterbatasan kuota program, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme penyaluran bantuan.

Solusi

Berdasarkan hasil permasalahan di lapangan, dapat diberikan alternatif solusi dengan kebijakan penempelan stiker pada keluarga yang menerima bantuan. Sejalan dengan penelitian Fadiah (2025) mengenai implementasi kebijakan penempelan stiker keluarga miskin di Kelurahan Gunung Sari, Kota Surabaya, penerapan labelisasi pada rumah penerima bantuan sosial dapat menjadi salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan ketidaktepatan sasaran bantuan. Stiker yang ditempel pada rumah warga berfungsi sebagai identitas visual yang menunjukkan bahwa keluarga tersebut telah terdata dan terverifikasi sebagai keluarga miskin dalam basis data Dinas Sosial. Keberadaan stiker memudahkan aparat kelurahan, kader sosial, maupun masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap distribusi bantuan sehingga dapat meminimalkan potensi penerima bantuan yang tidak sesuai dengan kriteria.

Solusi tambahan yang dapat diterapkan adalah melalui digitalisasi administrasi bantuan sosial. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan sistem digital seperti DTKS dan SIKS-NG memungkinkan seluruh proses pendataan, pengusulan, verifikasi, hingga penetapan penerima bantuan dilakukan secara elektronik dan terintegrasi. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mempercepat proses verifikasi dan penyaluran bantuan yang sebelumnya membutuhkan waktu sekitar dua hingga tiga minggu menjadi hanya tiga hingga lima hari setelah data dinyatakan valid. Selain mempercepat pelayanan, sistem digital juga meningkatkan transparansi karena setiap tahapan pengusulan dan verifikasi dapat dipantau secara langsung oleh instansi terkait (Syamsu, 2025).

KESIMPULAN

Pelaksanaan program bantuan sosial di Kelurahan Susunan Baru menghadapi berbagai tantangan struktural yang kompleks. Permasalahan utama tidak terletak pada ketiadaan program dari pemerintah, melainkan pada terbatasnya kewenangan pemerintah kelurahan dalam menentukan dan mengubah data penerima bantuan,



ketidaksesuaian data dengan kondisi aktual masyarakat, panjangnya rantai birokrasi, keterbatasan kuota program, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme penyaluran bantuan.

Sistem penentuan penerima yang terpusat melalui Kementerian Sosial dan Dinas Sosial menyebabkan kelurahan tidak mampu merespons perubahan kondisi masyarakat secara cepat, seperti kasus penerima yang telah meninggal, pindah domisili, atau sudah tidak layak secara ekonomi. Di sisi lain, kompleksitas indikator penilaian kesejahteraan yang tidak dipahami masyarakat turut memicu persepsi ketidakadilan dalam penyaluran bantuan. Minimnya transparansi yang antara lain disebabkan oleh tidak adanya penanda visual pada rumah penerima juga berpotensi memperparah kecemburuan sosial di tingkat komunitas.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dua alternatif solusi dapat dipertimbangkan. Pertama, penerapan kebijakan penempelan stiker pada rumah penerima bantuan sebagai identitas visual yang mendukung transparansi dan pengawasan distribusi. Kedua, penguatan digitalisasi administrasi bantuan sosial melalui optimalisasi sistem DTKS dan SIKS-NG guna mempercepat proses verifikasi, mengurangi duplikasi data, serta mempersingkat waktu penyaluran bantuan secara signifikan. Kedua solusi ini perlu didukung oleh sistem pendataan yang akurat, evaluasi berkala, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di tingkat kelurahan agar program bantuan sosial dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan benar-benar tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Agranoff, R. (2007). *Managing within networks: Adding value to public organizations*. Georgetown University Press.
- Auzandika, I., & Nurfansyah, R. (2024). Dampak Tata Kelola Bantuan Sosial dan Transparansi Anggaran Terhadap Efektivitas Penanggulangan Kemiskinan Di Perkotaan. *JURNAL ILMIAH DETUBUYA*, 2(1), 62-84.
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2022). *Laporan hasil pemeriksaan atas efektivitas pengelolaan Program Keluarga Harapan*. BPK RI.
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447-468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2022). *The Oxford Handbook of Public Accountability*. Oxford University Press.
- Brandsma, G. J. (2023). *Accountability in the Contemporary State: Rules, Bureaucracy, and Public Control*. Palgrave Macmillan.
- Bryer, T. A. (2025). *Substantive Responsiveness in Public Administration: Beyond Formalism to Social Justice*. Routledge.
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2023). *The Ashgate Research Companion to New Public Management and Governance*. Routledge.
- Evans, T. (2024). *Street-Level Bureaucracy, Professionalism, and Discretion in Social Work and Welfare*. Policy Press.
- Fadiah, N. (2025). Evaluasi Kebijakan Stiker Keluarga Miskin Di Kota Surabaya (Studi Pada Kelurahan Gunung Sari). *Jurnal Kebijakan Publik*, 3.
- Fox, J. (2007). The uncertain relationship between transparency and accountability. *Development in Practice*, 17(4-5), 663-671. <https://doi.org/10.1080/09614520701469955>
- Habibullah. (2019). Analisis exclusion error dalam program perlindungan sosial di Indonesia. *Sosio Informa*, 5(2), 115-130.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2021). *Pedoman pelaksanaan Program Keluarga Harapan*. Kemensos RI.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Data penerima manfaat Program Keluarga Harapan tahun 2023*. Kemensos RI.



- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service (30th anniversary expanded ed.)*. Russell Sage Foundation.
- Mulgan, R. (2000). 'Accountability': An ever-expanding concept? *Public Administration*, 78(3), 555-573. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00218>
- Noya, J. (2025). Integrasi Kebijakan Sosial Dan Tata Kelola Administrasi Publik: Studi Kasus Program Perlindungan Sosial Di Indonesia. *Jurnal Badati*, 7(1), 167-192.
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan. (2018). *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 187*.
- Pratama, A. B. (2021). Sinkronisasi data kemiskinan antara pusat dan daerah dalam program bantuan sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 43-58.
- Putri, P. C. A. I., Subanda, I. N., Pinatih, I. D. S., & Antari, N. P. B. W. (2026). Persepsi dan Perilaku Masyarakat Desa Terhadap Program Keluarga Harapan Dalam Perspektif Good Governance. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 5(2), 3875-3881.
- Rohmah, N. (2020). Literasi regulatif masyarakat penerima Program Keluarga Harapan terhadap mekanisme pengaduan. *Jurnal Welfare State*, 3(2), 77-91.
- Rubenstein, J. C. (2007). Accountability in an unequal world. *Journal of Politics*, 69(3), 616-632. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2508.2007.00563.x>
- Suharto, E. (2018). *Kebijakan sosial sebagai kebijakan publik (Edisi ke-4)*. Alfabeta.
- Syamsu, J. (2025). Analisis kebijakan bantuan sosial terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat di era digital Kabupaten Sijunjung. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(3), 7687-7695. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.3144>
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244*.