

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan topik yang sedang diteliti. Melalui penelitian terdahulu, peneliti dapat mengetahui sejauh mana topik tersebut telah dikaji serta memberikan gambaran mengenai perbedaan atau kebaruan yang dapat menjadi dasar acuan bagi penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh (Khayun Mubarak, Aep Rusmana, Pribowo, 2025) dalam penelitiannya yang berjudul “*Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Terhadap Pelayanan Program Keluarga Harapan di Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung*”. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa angket dan studi dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara empiris mengenai tingkat kepuasan KPM terhadap kualitas pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan, Kota Bandung. Jumlah responden sebanyak 180 orang KPM yang terdaftar dalam program PKH. Instrumen diukur menggunakan skala Likert, dengan uji validitas dilakukan melalui *face validity* dan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan KPM terhadap pelayanan PKH secara umum berada dalam

kategori sangat memuaskan, dengan skor total sebesar 19.934. Penilaian tiap dimensi menunjukkan: *tangible* (3.184), *reliability* (3.819), *responsiveness* (3.155), *assurance* (3.767), *empathy* (3.673), dan harapan responden (2.336), di mana seluruhnya berada pada kategori sangat memuaskan, kecuali dimensi harapan yang berada dalam kategori puas.

2. Penelitian oleh (Arlin Sonia, Ayu Kurnia sari, 2025) dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai*”. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif dengan menggunakan analisis dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertera pada Permenpan No 14 Tahun 2017. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Program Keluarga Harapan di Kelurahan Payaroba Kecamatan Binjai Barat Kota Binjai. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Payaroba yang terletak di Kota Binjai tepatnya di Kecamatan Binjai Barat dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden yang ditentukan dengan menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis accidential sampling. Pada penelitian ini data dikumpulkan melalui observasi tidak terstruktur, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa masyarakat di Kelurahan Payaroba merasa puas terhadap Program Keluarga Harapan yang dapat terlihat dari 14 unsur pelayanan secara

total mendapatkan rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan hasil konversi IKM yang mendapatkan rentang nilai 62,51-81,25 pada kategori yang “Baik”.

3. Penelitian oleh (Ika Yusliana, 2022) dengan judul “*Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Dinas Sosial terhadap Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat*”. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dan pengolahan data dilakukan melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat terhadap pelayanan PKH. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM pada aspek kenyataan sebesar 80,10 yang berada pada kategori puas, namun nilai IKM pada aspek harapan mencapai 87,89 sehingga terdapat selisih antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan. Beberapa unsur pelayanan, seperti persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana, dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan harapan penerima manfaat.
4. Penelitian oleh (Wiwi Adilah, Hendri Sucipto, Indah Dewi Mulyani, 2023) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) (Studi*

Kasus di Desa Sidamulya)". Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan peran pendamping terhadap kepuasan penyaluran bantuan PKH di desa Sidamulya. Untuk pengambilan sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik Slovin, maka sampel yang digunakan yaitu 76 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Uji validitas instrumen menggunakan menggunakan korelasi Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis terdiri dari uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan uji regresi linier berganda. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai signifikan adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,224 > \text{nilai t tabel } 1,665$. Variabel Peran Pendamping berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penerima manfaat bantuan PKH. Hasil analisis dibuktikan dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,077 > \text{nilai t tabel } 1,665$. Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan publik dan Peran Pendamping berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penerima manfaat bantuan PKH. $15,810$ sedang nilai F tabel sebesar $3,97$ maka dapat diketahui nilai F hitung $> F \text{ tabel}$, dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

5. Penelitian oleh (Muhtadi, Indah Choirunnisa, 2019) dengan judul *“Implikasi Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap Kepuasan Penerima Manfaat di Kelurahan Beji Depok”*. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian ini memberikan gambaran kepada para pemegang kebijakan untuk melakukan evaluasi program yang lebih efektif di Kelurahan Beji Depok. Penelitian ini menggunakan metode survei. Survei ini dilakukan kepada 86 responden yang menjadi anggota dan penerima manfaat program PKH. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diajukan kepada responden penerima manfaat Program Keluarga Harapan di Kelurahan Beji Depok yang telah terdata. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan tipe purposive sampling. Hasil analisis uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator keandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*) secara bersamaan memiliki korelasi signifikan antar variabel. Sementara itu, nilai koefisiensi korelasi yang dihasilkan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan penerima bantuan sebesar 70,3 persen. Sedangkan sisa nilai sebesar 29,7 persen dipengaruhi variabel lain di luar dari persamaan regresi seperti variabel lain yang tidak diikuti sertakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini memberikan masukan positif bagi pengelola program PKH untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penerima bantuan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu	Perbedaan dengan Penelitian Penulis
1	(Khayun Mubarak, Aep Rusmana, Pribowo, 2025). Kepuasan Keluarga Penerima Manfaat Terhadap Pelayanan PKH di Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan KPM terhadap pelayanan PKH berada pada kategori sangat memuaskan pada hampir seluruh dimensi pelayanan, kecuali dimensi harapan yang berada pada kategori puas.	Penelitian terdahulu dilakukan di Kelurahan Antapani Wetan dengan jumlah responden 180 orang dan menggunakan dimensi SERVQUAL, sedangkan penelitian penulis dilakukan di lokasi dan karakteristik responden yang berbeda serta menggunakan indikator dan jumlah sampel yang berbeda.
2	(Arlin Sonia & Ayu Kurniasari, 2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap PKH di Kelurahan Payaroba Kota Binjai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap Program Keluarga Harapan dengan nilai IKM berada pada rentang 2,51–3,25 atau kategori baik.	Penelitian terdahulu menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, sedangkan penelitian penulis tidak menggunakan metode IKM dan dilakukan di lokasi penelitian yang berbeda.
3	(Ika Yusliana, 2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat PKH di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat	Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM aspek kenyataan berada pada kategori puas, namun terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan pada beberapa unsur pelayanan.	Penelitian terdahulu menganalisis perbedaan antara aspek kenyataan dan harapan (gap analysis) menggunakan IKM, sedangkan penelitian penulis hanya mengukur tingkat kepuasan tanpa menganalisis kesenjangan pelayanan.
4	(Wiwi Adilah, Hendri Sucipto, Indah Dewi Mulyani, 2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan peran pendamping berpengaruh positif dan signifikan	Penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan peran pendamping, sedangkan

	Peran Pendamping terhadap Kepuasan Penerima Manfaat PKH di Desa Sidamulya	terhadap kepuasan penerima manfaat PKH.	penelitian penulis bersifat deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan tanpa menguji pengaruh antar variabel.
5	(Muhtadi & Indah Choirunnisa, 2019). Implikasi Kualitas Pelayanan PKH terhadap Kepuasan Penerima Manfaat di Kelurahan Beji Depok	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima manfaat sebesar 70,3 persen, sedangkan 29,7 persen dipengaruhi variabel lain.	Penelitian terdahulu meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menggunakan analisis regresi, sedangkan penelitian penulis hanya memfokuskan pada pengukuran tingkat kepuasan di lokasi penelitian yang berbeda.

Sumber: diolah Peneliti 2026

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat Program Keluarga Harapan (PKH) di berbagai daerah umumnya berada pada kategori puas hingga sangat memuaskan. Penelitian (Khayun Mubarak dkk, 2025), (Arlin Sonia dan Ayu Kurniasari, 2025), serta (Ika Yuslana, 2022) menunjukkan bahwa kepuasan penerima manfaat cenderung positif meskipun pada beberapa unsur pelayanan masih terdapat kekurangan atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Sementara itu, penelitian (Wiwi Adilah dkk, 2023) serta (Muhtadi dan Indah Choirunnisa, 2019) menekankan pada pengaruh kualitas pelayanan dan peran pendamping terhadap kepuasan dengan menggunakan analisis regresi. Namun, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau menguji pengaruh antar variabel serta dilakukan di wilayah yang berbeda. Oleh karena itu,

penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, baik pada lokasi penelitian, karakteristik responden, serta pendekatan analisis yang digunakan, yaitu bersifat deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan keluarga penerima manfaat PKH di Kelurahan Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

B. Landasan Teori

1. Konsep Administrasi Publik

a. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut (Chandler dan Plano, 1998) dalam (Keban, 2008:3), adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan di koordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan- keputusan dalam kebijakan publik. Kedua ahli tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur publik *affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan. Sedangkan (Nigro & Nigro, 1994) dalam (Keban, 2008:5), mengemukakan bahwa administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu yudikatif, legislatif, dan eksekutif

mempunyai suatu peranan penting dalam memformulasikan kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik yang sangat berbeda dengan cara- cara yang ditempuh oleh administrasi swasta dan berkaitan erat dengan beberapa kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Definisi ini lebih menekankan proses institusional yaitu bagaimana usaha kerja sama kelompok sebagai kegiatan publik yang benar-benar berbeda dari kegiatan swasta.

b. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Pembelajaran administrasi publik memiliki cakupan yang luas yang didasarkan atas persinggungan dengan antar disiplin ilmu lainnya dan peranan sebagai ilmu terapan sehingga diperlukan batasan-batasan. Sebagaimana pandangan (Leonard D White, 1998) dan tradisionalis pada satu sisi dan orang-orang dari *Gullick* dan sekolah manajemen ilmiah di sisi lain berbeda mengenai sifat dan ruang lingkup Administrasi publik. Oleh karena itu, kita harus memahami perspektif yang mengerikan tentang ruang lingkup Administrasi Publik.. Administrasi publik adalah ilmu multidimensi yang merupakan hasil kumpulan dari berbagai ilmu sosial, hukum, ekonomi, manajemen, tata kelola pemerintahan dan sebagainya. seiring perkembangan zaman administrasi publik berkembang yang semula. berorientasi pada *Old Public Administration* oleh

(Woodrow Wilson, 1887) dalam artikelnya "*The Study of Administration*" dalam *Journal Political Science Quarterly*.

2. Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan Ilmu administrasi dipandang cukup berkembang pesat. Hal ini dilihat dari orientasi yang semakin berkembang yang mengacu kepada peranan pemerintah dalam mengelola pemerintahannya di mana peran pemerintah pada konteks administrasi klasik yang lebih bersifat mengatur, mengendalikan secara langsung terpusat pada monopoli pemerintah kemudian bergeser menjadi peran yang sifatnya pengendalian dalam konteks pengarahan di mana peran publik mulai dilibatkan secara aktif. Pergeseran ini dibangun dalam konteks administrasi negara yang berkembang menuju perspektif *new public management* kemudian perkembangan bergeser lagi kepada peran pemerintah yang lebih bersifat melayani publik, sehingga paradigmanya menjadi *serving oriented* atau *new public services* (Riyaldi, 2010). Untuk memberikan gambaran tentang paradigma dalam teori administrasi maka terdapat empat paradigma administrasi publik yaitu: (a) Administrasi negara lama atau disebut dengan *old public administration*, (b) Paradigma *New Public Administration* atau paradigma administrasi negara baru, (c) Paradigma *New Public Management* atau, dan (d) Paradigma *Governance* (Tri, 2001; Jaya, 2017; Tahir, 2019).

a. Paradigma *New Publik Service* (NPS)

Paradigma *New Public Service* merupakan konsep yang muncul dari tulisan (Janet V Dernhart dan Robert B Dernhart, 2007) dalam tulisan *The New Public Service: Serving, not Steering*. Dalam paradigma ini dijelaskan bahwa memasukkan nilai bisnis kedalam organisasi publik telah merusak tatanan nilai administrasi publik. Administrasi negara haruslah digerakkan oleh pemerintah yang demokratis. Misalnya bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada memuaskan pelanggan tetapi juga bagaimana memenuhi hak dan kewajiban publik. Paradigma ini memperlakukan publik bukan sebagai pelanggan melainkan sebagai warga negara yang mendapatkan hak dan kewajibannya.

3. Kebijakan Publik

Menurut (Thomas R. Dye, 1992), “*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*” (kebijakan publik adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Menurut Dye, apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya karena kebijakan publik merupakan “tindakan” pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, juga merupakan kebijakan publik yang ada tujuannya.

Sementara itu, (Thomas Dye, 1992: 2-4) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak

dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu program pemerintah, termasuk PKH. Menurut (Kotler dan Keller, 2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks program sosial, kepuasan mencerminkan sejauh mana penerima merasa terbantu dan merasakan manfaat nyata dari pelaksanaan program tersebut. Sementara itu, menurut (Oliver, 1997), kepuasan merupakan hasil evaluasi emosional yang muncul ketika hasil yang diperoleh melebihi harapan individu. Artinya, apabila penerima PKH merasa bantuan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan pendamping baik, dan prosesnya transparan, maka tingkat kepuasan akan meningkat.

5. Keluarga Penerima Manfaat

Keluarga Penerima Manfaat (KPM) merupakan subjek utama dari pelaksanaan PKH. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018, KPM adalah keluarga miskin yang telah ditetapkan oleh

Kementerian Sosial sebagai penerima bantuan sosial bersyarat. Kriteria penetapan KPM didasarkan pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dengan mempertimbangkan kondisi sosial, ekonomi, dan demografis keluarga.

Keluarga yang tergolong sebagai KPM umumnya memiliki anggota keluarga yang termasuk dalam kategori komponen PKH, seperti ibu hamil, anak usia sekolah, lansia, atau penyandang disabilitas berat. Mereka diwajibkan memenuhi komitmen program untuk tetap menerima bantuan. Tujuan dari penetapan KPM adalah agar bantuan dapat disalurkan secara tepat sasaran kepada keluarga yang benar-benar membutuhkan.

Menurut penelitian (Kurniawati, 2022), keberhasilan pelaksanaan PKH sangat bergantung pada akurasi penetapan KPM. Ketidaktepatan data atau kesalahan dalam pembaruan DTKS sering menyebabkan keluarga miskin tidak lagi menerima bantuan meskipun kondisi ekonominya belum membaik.

6. Program Keluarga Harapan (PKH)

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu program bantuan sosial bersyarat (*conditional cash transfer*) yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia melalui Kementerian Sosial Republik Indonesia. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin dan rentan, serta mendorong

peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui akses layanan dasar, khususnya di bidang pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.

Program Keluarga Harapan (PKH) diluncurkan oleh pemerintah Indonesia pada tahun 2007 sebagai bagian dari kebijakan perlindungan sosial. Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia, PKH memiliki 3 komponen utama yang menjadi dasar pemberian bantuan program yaitu sebagai berikut:

1. Komponen Pendidikan

Pada bidang pendidikan, PKH bertujuan untuk meningkatkan partisipasi sekolah bagi anak-anak dari keluarga miskin. Bantuan diberikan kepada KPM yang memiliki anak usia sekolah mulai dari tingkat dasar hingga menengah. Melalui bantuan ini, diharapkan anak-anak tidak mengalami putus sekolah dan dapat menyelesaikan pendidikan minimal sesuai dengan ketentuan wajib belajar. Selain itu, program ini juga mendorong kesadaran orang tua akan pentingnya pendidikan sebagai investasi jangka panjang dalam meningkatkan kualitas hidup keluarga.

2. Komponen Kesehatan

Pada bidang kesehatan, PKH difokuskan pada peningkatan kualitas kesehatan ibu dan anak. Sasaran utama dalam komponen ini adalah ibu hamil, ibu nifas, bayi, dan balita. KPM diwajibkan untuk memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan seperti pemeriksaan kehamilan, imunisasi, dan pemantauan tumbuh kembang anak.

Dengan adanya intervensi ini, diharapkan dapat menurunkan angka kematian ibu dan anak serta meningkatkan status gizi masyarakat miskin.

3. Komponen Kesejahteraan Sosial

Komponen kesejahteraan sosial dalam PKH ditujukan kepada kelompok rentan, seperti lanjut usia (lansia) dan penyandang disabilitas berat. Bantuan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup mereka, mengurangi ketergantungan, serta memberikan perlindungan sosial. Program ini juga mendorong keluarga untuk memberikan perhatian dan perawatan yang lebih baik kepada anggota keluarga yang rentan.

Ketiga komponen tersebut menunjukkan bahwa PKH tidak hanya berorientasi pada bantuan ekonomi, tetapi juga pada peningkatan kualitas hidup secara menyeluruh. Oleh karena itu, keberhasilan PKH dapat dilihat dari sejauh mana program ini mampu memenuhi kebutuhan dasar KPM serta memberikan dampak positif terhadap kehidupan mereka.

Berdasarkan ketentuan dalam Permensos No. 1 Tahun 2018, Program Keluarga Harapan (PKH) dapat dipahami melalui beberapa aspek berikut:

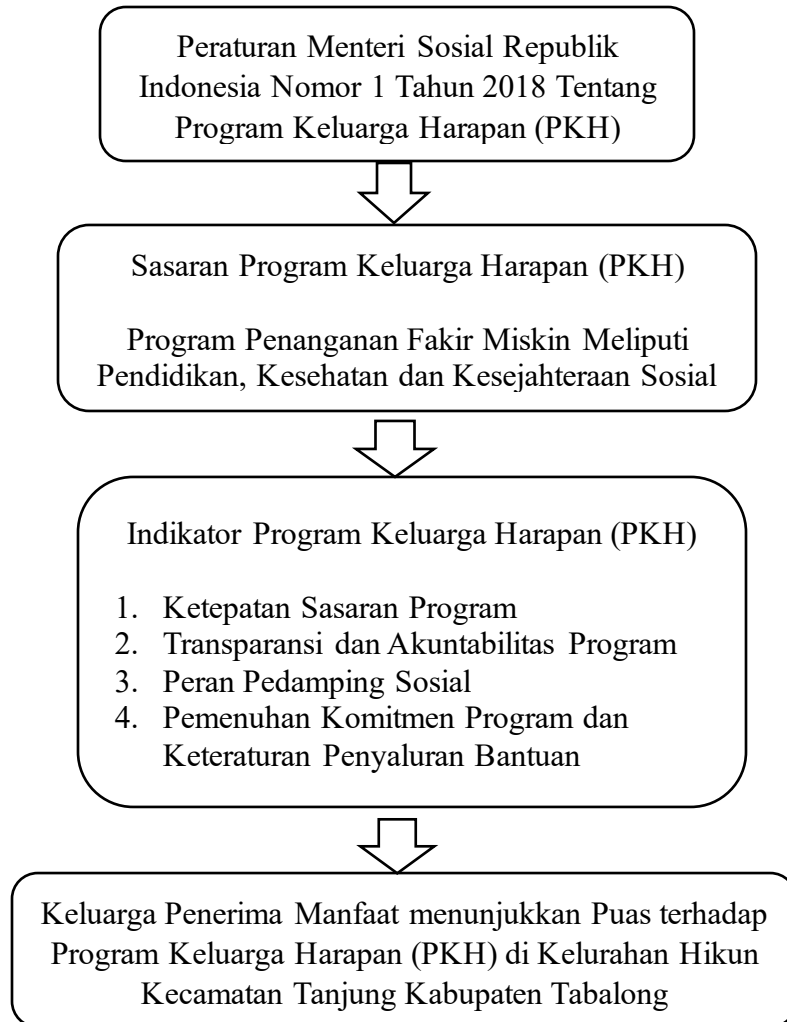
- a. Ketepatan Sasaran Program, yaitu sejauh mana bantuan sosial disalurkan kepada keluarga miskin dan rentan yang memenuhi

kriteria sesuai ketentuan. Aspek ini menggambarkan efektivitas program dalam menjangkau penerima manfaat yang berhak.

- b. Transparansi dan Akuntabilitas Program, yakni keterbukaan dalam proses penetapan penerima manfaat, penyaluran bantuan, dan pelaporan pelaksanaan program agar dapat diawasi secara publik.
- c. Peran Pendamping Sosial, yang menjadi bagian penting dalam memastikan keluarga penerima manfaat memahami kewajiban program, memenuhi komitmen, dan memanfaatkan bantuan dengan tepat. Pendamping juga membantu proses pemantauan dan pelaporan pelaksanaan program.
- d. Pemenuhan Komitmen Program dan Keteraturan Penyaluran Bantuan, yaitu pelaksanaan bantuan sosial yang dilakukan secara teratur, tepat waktu, serta kepatuhan penerima manfaat terhadap kewajiban layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.

C. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber: diolah Peneliti 2026