

## **PERAN KOMUNIKASI PEMBANGUNAN DAN SISTEM INFORMASI DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR**

**Anisti<sup>1</sup>, Veranus Sidharta<sup>2</sup>, Liliyana<sup>3</sup>, Syatir<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta. Indonesia

e-mail: Anisti.ans@bsi.ac.id; veranus.vri@bsi.ac.id; liliyana.lya@bsi.ac.id; syatir.syz@bsi.ac.id;

---

### **Abstrak**

Kemiskinan merupakan masalah yang tidak pernah ada habisnya, sehingga isu ini selalu menjadi perhatian dari berbagai pihak, baik pemerintah maupun pihak-pihak yang berasal dari luar pemerintah, salah satu bentuk kepedulian pemerintah dalam mengatasi kemiskinan adalah dengan meluncurkan Program Keluarga Harapan (PKH). Dalam beberapa kasus, program perlindungan sosial seperti bantuan makanan, transfer tunai, keringanan pajak, dan tunjangan pengangguran tidak dapat diakses oleh mereka yang paling membutuhkan dan memperlebar ketidaksetaraan pendapatan dari kebijakan sosial yang buruk. Oleh karena itu, penelitian ini menelaah efektifitas Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Pabuaran Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan metode. (Huberman, Matthew B. Miles, 2014) yang terdiri dari reduksi data, Penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan mekanisme penetapan penerima manfaat dengan pendataan secara langsung ke warga, dengan demikian pelaksanaan PKH di RT 03 RW 09 Kelurahan Pabuaran Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sudah dilakukan dengan baik, namun yang perlu dicermati oleh para pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan adalah pentingnya unsur komunikasi. Hasil penelitian berdasarkan ketepatan waktu bahwa informasi penyaluran bantuan pihak RT hanya menunggu informasi dari kelurahan yang kemudian diteruskan ke warga. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem informasi diantara pemangku kepentingan belum terjalin dengan baik dan perlu adanya strategi untuk pembangunan infrastruktur informasi berkaitan dengan informasi pelayanan publik.

**Kata kunci:** *Bantuan Sosial, Komunikasi Pembangunan, PKH, Sistem Informasi*

## **THE ROLE OF DEVELOPMENT COMMUNICATIONS AND INFORMATION SYSTEMS IN THE HOPEFUL FAMILY PROGRAM IN THE DISTRICT CIBINONG, BOGOR DISTRICT**

### **Abstract**

*Poverty is a problem that never ends, so this issue is always a concern of various parties, both the government and parties from outside the government. One form of government concern in overcoming poverty is by launching the Family Hope Program (PKH). In some cases, social protection programs such as food assistance, cash transfers, tax breaks and unemployment benefits are not accessible to those most in need and widen income inequality from poor social policies. Therefore, this study examines the effectiveness of the Family Hope Program (PKH) in Pabuaran Village, Cibinong District, Bogor Regency. The research design used is descriptive qualitative. Data analysis using the method. (Huberman, Matthew B. Miles, 2014) which consists of data reduction, data presentation, and conclusion and verification. Based on the mechanism for determining beneficiaries by direct data collection to residents, thus the implementation of PKH in RT 03 RW 09 Pabuaran Village, Cibinong District, Bogor Regency has been carried out well, but what needs to be observed by the stakeholders involved in implementing the policy is the importance of the element of communication. The results of the study were based on timeliness that information on the distribution of assistance from the RT was*

*only waiting for information from the sub-district which was then forwarded to the residents. This indicates that the information system among stakeholders has not been well established and there is a need for a strategy for developing information infrastructure related to public service information.*

**Keywords:** *Social Assistance, Development Communication, PKH, Information Systems*

## PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan masalah yang tidak pernah ada habisnya khususnya peningkatan kemiskinan pada masa Pandemi Covi-19, sehingga isu ini selalu mendapatkan perhatian dari berbagai pihak, baik pemerintah maupun pihak-pihak yang berasal dari luar pemerintah. Mengutip dari (metro.tempo.co.2021), persentase penduduk miskin di Kabupaten Bogor tahun 2020 sebesar 9,26 persen,

meningkat 2,6 persen dari tahun 2019 sebesar 6,66 persen. (Hantoro, 2021).

Data di atas menunjukkan bahwa kemiskinan selalu saja menjadi pekerjaan rumah sampai sekarang, sehingga pemerintah tidak henti-hentinya menggulirkan program-program penanggulangan kemiskinan, seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), Program Bantuan Pendidikan, Bantuan Langsung Tunai dan jenis-jenis bantuan yang lainnya.

**Tabel 1 Program Bansos Pada Masa Pandemi**

No	Program Bantuan	Dasar Kebijakan
1	Program Non-reguler Pembebasan Biaya Listrik untuk wilayah Indonesia	Perppu Nomor 1 Tahun 2020
2	Program Non-reguler Bantuan Langsung Tunai Dana Desa untuk wilayah Indonesia	Permendes PDTT Nomor 6 Tahun 2020 dan Nomor 11 Tahun 2019
3	Program Non-reguler Bantuan Sosial Tunai untuk wilayah Indonesia diluar Jabodetabek	Keputusan Mensos No. 54/HUK/2020
4	Program Non-reguler Bansos Sembako untuk Jabodetabek	-
5	Program Reguler Penambahan Peserta Program Keluarga Harapan untuk wilayah Indonesia	Peraturan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004
6	Kartu Prakerja Program Reguler	Peraturan Presiden Nomor 36 Tahun 2020
7	Kartu Sembako (Program Reguler)	Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017

Program yang menarik perhatian peneliti dari sekian banyak program penanggulangan kemiskinan adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Karena PKH ini termasuk dalam program regular Kementerian Sosial. PKH merupakan program perlindungan sosial dalam bentuk bantuan sosial. Bantuan ini diberikan kepada keluarga miskin dan rentan dalam percepatan penanggulangan kemiskinan dalam jangka pendek dan dalam jangka menengah

diharapkan dapat menciptakan perubahan perilaku dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan sosial khususnya pada masa pandemi, sedangkan dalam jangka panjang bertujuan untuk memutus rantai kemiskinan. (PKH, 2021).

Dalam beberapa kasus, program perlindungan sosial seperti bantuan makanan, transfer tunai, keringanan pajak, dan tunjangan pengangguran tidak dapat diakses oleh mereka

yang paling membutuhkan dan memperlebar ketidaksetaraan pendapatan dari kebijakan sosial yang buruk. (Paremoer et al., 2021). Studi, (Domri et al., 2019), menyatakan bahwa Program PKH efektif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Ketidakefektifan implementasi kebijakan bantuan sosial dalam penelitian lainnya menimbulkan ketidaktepatan sasaran dalam penyaluran bantuan sosial yang diakibatkan dari ketidaksiapan pemerintah dan sistem penunjang pendistribusian yang masih samar. (Noerkaisar, 2021). Lebih lagi, adanya kepentingan lain dibalik penetapan penerima bantuan, seperti, dalam proses implementasi kebijakan pada program Kartu Prakerja yang belum mencapai target sasaran maksimal disebabkan melibatkan banyak kepentingan baik secara teknis maupun dari segi regulasi. (Kurnianingsih et al., 2020).

Saragi et al., (2021), menyatakan bahwa kendala yang terdapat dalam pelaksanaan PKH yaitu masih sulitnya mengumpulkan semua peserta secara bersama-sama setiap bulan untuk pengecekan dan pembinaan. Penelitian lain telah banyak mengungkap kegagalan pada implementasi kebijakan bantuan sosial. Misalnya; (Teja, 2020), dengan pokok permasalahan dalam implementasi kebijakan pada ketidakakuratan data. Ketidakakuratan data tersebut dikarenakan tidak ada pembaharuan data sehingga menimbulkan implementasi bantuan sosial berjalan tidak efektif hal ini juga disebabkan adanya campur tangan pihak berwenang dan dualisme kriteria sasaran dalam penetapan (Rahmansyah et al., 2020), (Mufida, 2020).

Bantuan sosial mendukung pembangunan manusia, membantu orang mengakses peluang untuk keluar dari kemiskinan, dan menghentikan keberlanjutan kemiskinan kepada generasi berikutnya (Policy Brief, 2011). Dalam perspektif ekologi, keberlanjutan adalah suatu sistem bentuk kehidupan, bergantung pada jaringan rantai makanan. Begitupun dengan manusia saat menghadapi situasi krisis akibat pandemi, mereka merasa bahwa lingkungan

mereka menyediakan sumber daya yang diperlukan dan berguna untuk memenuhi kebutuhan mereka dan ketika mereka merasa lingkungan mereka tidak menyediakan sumber daya yang diperlukan, mereka akan mengarah ke tingkat penyesuaian adaptif yaitu mencari bantuan dari pemberian bantuan.

Tidak tersalurkannya bantuan sosial secara baik merupakan masalah pembangunan berkelanjutan karena mencakup aspek dari tujuan Sustainable Development Goals (SDGs), diantaranya adalah untuk mencapai ketahanan pangan, mengakhiri kemiskinan, mengurangi kesenjangan, menyediakan akses keadilan dan membangun kelembagaan yang efektif. (Nundy et al., 2021). Implementasi kebijakan bukan saja menyangkut perilaku individu dan organisasi, namun juga menyangkut pada partisipasi masyarakat, kekuatan politik, ekonomi dan sosial dengan berbagai pihak berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan secara tepat sasaran dan berdaya guna akan mampu memecahkan suatu permasalahan secara baik (Ramdhani, 2016).

Keberhasilan pelaksanaan kebijakan merupakan kunci pembangunan nasional dan merupakan fase terpenting setelah perumusan kebijakan untuk memastikan bahwa penerima manfaat dapat memenuhi kebutuhan subsistem dasar. (Makhetha, 2015).

Dalam proses pelaksanaan kebijakan pengambilan keputusan untuk penerima manfaat sebagian besar diwakili oleh pejabat pemerintah. Namun, karena pejabat pemerintah mungkin tidak dapat berhubungan dekat atau mengetahui dengan baik tentang keadaan para penerima manfaat dan mungkin memiliki kepentingan pribadi, mengakibatkan mereka tidak memberikan representasi terbaik bagi penerima manfaat, dan membuat asumsi yang dianggap sebagai fakta tanpa perlu verifikasi (Rahmansyah et al., 2020).

Berdasarkan hasil riset di atas, maka permasalahan di setiap wilayah memiliki perbedaan, sehingga penelitian tentang efektivitas PKH masih perlu dilakukan untuk

mengetahui permasalahan dan menentukan solusi dari setiap masalah yang ada. Rogers (1983) menyatakan bahwa, pembangunan merupakan perubahan menuju suatu sistem sosial dan ekonomi yang bermanfaat bagi masyarakat. Oleh karenanya efektivitas suatu program pembangunan harus sejalan dengan arah perubahan tersebut. (Rogers & Everett, 1983).

Komunikasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan berhasil tidaknya sebuah pembangunan. Pembangunan bisa dikatakan berhasil jika telah mampu membuat suatu perubahan masyarakat ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Menurut, Waisbord (2020), Dalam pembangunan, komunikasi dilakukan untuk mengubah perilaku manusia dan bahwa masalah utama pembangunan pada dasarnya berakar pada kurangnya pengetahuan dan akibatnya, intervensi diperlukan untuk memberi orang informasi untuk mengubah perilaku.

Komunikasi memiliki peran penting dalam konteks pembangunan dan perubahan sosial. Keberhasilan Program Keluarga Harapan (PKH) tidak terlepas dari komunikasi, dimana komunikasi memiliki dampak yang dapat ditimbulkan seperti dampak kognitif, afektif, dan behaviora (Onong, 2009).

Komunikasi merupakan hal utama ketika para aktor berpartisipasi dalam kegiatan pelaksanaan kebijakan bantuan sosial untuk menumbuhkan mutual understanding diantara stakeholder yang terlibat. Pemangku kepentingan perlu memahami apa yang dapat dipahami dan dikerjakan oleh pemangku kepentingan lain, menyepakati dan menentukan tindakan yang akan dibangun dalam kegiatan selanjutnya. Fungsi komunikasi dalam komunikasi pembangunan adalah komunikasi kebijakan, komunikasi pendidikan, hubungan masyarakat dan strategi komunikasi, komunikasi advokasi, dan komunikasi organisasi (van de Fliert 2014).

Disiplin komunikasi pembangunan, baik sebagai teori maupun praktik, muncul

saling berhubungan erat dengan industri pembangunan yang sedang tumbuh. Komunikasi dukungan pembangunan, komunikasi dukungan program kebijakan, komunikasi untuk pembangunan adalah alat strategis untuk membujuk orang agar mengubah dan meningkatkan proses pembangunan. (Mefalopulos, 2008).

Komunikasi pembangunan melibatkan pemangku kepentingan dan pembuat kebijakan dan proses pesan disampaikan dari sumber ke penerima dimana dalam proses komunikasi peserta saling berbagi informasi untuk mencapai pemahaman bersama untuk memfasilitasi pembangunan sosial dan menciptakan perubahan sosial melalui pembangunan berkelanjutan (Rogers. 1983)

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif pada metode ini karena penelitti bermaksud untuk melihat fenomena-fenomena sosial yang terjadi dalam pelaksanaan program PKH dengan menganalisis efektifitas program kebijakan dengan memahami sudut pandang narasumber. (Creswell. 2018).

Penelitian kualitatif dimulai dengan identifikasi permasalahan efektivitas PKH. Penelitian dilakukan melalui wawancara tunggal terhadap Ketua RT di Kelurahan Pabuaran Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Selanjutnya metode fenomenologi dalam pendekatan kualitatif diterapkan pada penelitian ini guna membangun pemahaman terhadap efektifitas progam PKH, dimana peneliti merupakan salah satu instrumen kunci di dalamnya. Fenomenologi beranggapan bahwa secara aktif orang-orang menginterpretasi pengalaman-pengalamannya serta mencoba memahami dunia berdasarkan pengalaman pribadinya. (Littlejohn. 2011).

Pada proses penelitian kualitatif ini melibatkan prosedur dan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan pada narasumber, mengumpulkan data dari informan,

menganalisis data secara induktif dari tema-tema umum ke khusus serta menafsirkan makna data dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer yang didapat dari pengumpulan data dengan teknik wawancara dari responden serta observasi dan data sekunder berupa dokumen, literatur, surat kebijakan dan lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini berdasarkan langkah-langkah analisis kualitatif yakni reduksi data (merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal penting, dicari tema dan polanya), penyajian data (uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart atau yang lebih mudahnya adalah dengan menulis teks dalam bentuk naratif), dan penarikan kesimpulan. (Huberman. 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam upaya penanggulangan kemiskinan Pemerintah Indonesia melalui Perpres no. 15 tahun 2010 tentang percepatan penanggulangan kemiskinan, UU No. 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial dan UU No 11 Tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial dengan menetapkan program kesejahteraan sosial bersyarat yang kemudian disebut dengan Program Keluarga Harapan (PKH) dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin dan rentan melalui akses layanan pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial, sekaligus sebagai upaya untuk memotong rantai kemiskinan. (UU Nomor 11, 2009), (UU Nomor 40, 2004), (Alan Hidayat. 2018), Sebagai contoh dalam penelitian (Domri et al, 2019), mengungkap bahwa Program PKH dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membantu mengurangi kemiskinan dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Sumber daya adalah apa yang dapat digunakan orang untuk memenuhi kebutuhannya. Tingkat sumber daya dan aset keuangan langsung yang dimiliki atau

dikendalikan orang merupakan penentu utama apakah mereka didefinisikan sebagai orang miskin atau tidak, misalnya; pendapatan dari pekerjaan, tunjangan, pensiun, tabungan dan kepemilikan barang seperti rumah, kendaraan dan barang materiil lainnya yang bernilai ekonomi layaknya perhiasan. Dalam pandangan sosiologi, kemiskinan terbagi dalam dua kategori yaitu, Pertama: Kemiskinan absolut adalah kemiskinan yang dalam istilah tingkat kesehatan tidak mendapatkan kecukupan kalori atau nutrisi. Kedua: Kemiskinan relatif adalah kemiskinan yang ditentukan oleh standar hidup umum. (Wardaya et al., 2018).

Kemiskinan tersebut dapat dikatakan sebagai tidak terpenuhinya kebutuhan dasar primer dan sekunder yaitu miskin dalam aset pengetahuan dan keterampilan serta miskin dalam aringan sosial. (Kadji, n.d.). Artinya Seseorang dengan kemiskinan relatif memiliki kekayaan yang jauh lebih sedikit daripada anggota masyarakat lainnya dan kemiskinan absolut karena tidak terpenuhinya kebutuhan pangan sesuai standar hidup. (Deonandan, 2019).

### **Konsep Efektivitas**

Pencapaian tujuan atau sasaran menyiratkan efektivitas. Kemampuan untuk mencapai hasil yang diharapkan, mengatasi masalah terkait dan memberikan dampak positif pada kehidupan penerima manfaat yang ditargetkan juga merupakan indikator utama efektivitas. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi. (Hidayat, 2018).

Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah adalah merancang dan mengimplementasikan kebijakan publik yang tidak jarang tidak sesuai dengan harapan dari tujuan kebijakan atau tidak efektifnya program kebijakan. Kata efektivitas berasal dari kata latin *effectivus* yang berarti kemanjuran Efektivitas

pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan.

Efektifitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Suatu kebijakan dapat dikatakan efektif jika memenuhi atau melampaui semua persyaratan. (Sundqvist et al., 2014). Efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat, dikatakan efektif jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. (Safitri, 2019).

Konsep efektivitas sering digunakan dalam ilmu ekonomi untuk menggambarkan fenomena terjadi dalam proses pengelolaan sumber daya yang terbatas. Dalam konteks ekonomi, efektivitas adalah hasil dari kegiatan usaha, ditentukan oleh rasio antara keluaran yang diperoleh dengan masukan. ((Poskart, 2015). Efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana tujuan program kebijakan tercapai, termasuk efektivitas biaya dan sistem organisasi dalam pelaksanaan kebijakan.

Efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana tujuan tercapai kebijakan public yang ditargetkan diselesaikan. Menurut, (Nepal, 2001), efektivitas kebijakan publik dikatakan efektif jika melampaui penggunaan sumber daya yang ekonomis dan efisien serta pencapaian target dan mencakup kemajuan faktor-faktor yang memengaruhi kehidupan masyarakat yang kemudian menjadi acuan untuk membandingkan antara pelaksanaan dengan tujuan dan sasaran yang dicapai.

Dalam hal perlindungan sosial penggunaan kumpulan data besar dapat membantu pemangku kepentingan dalam membuat keputusan. Misalnya penggunaan data besar dalam kebijakan sosial di Selandia Baru, menerapkan 'Analisis Berbasis Warga' yang merupakan pendekatan berbasis data untuk mengoptimalkan program perlindungan sosial dan memungkinkan pembuat kebijakan untuk memutuskan kepada individu mana kebijakan sosial akan diberikan berdasarkan informasi yang didapat. (Waterschoot, 2020).

Akurasi informasi, kelengkapan informasi, kebenaran informasi, relevansi informasi dan tepat waktu informasi merupakan hal utama dalam mendukung keberhasilan dan keefektifan program kebijakan. Sebaliknya, informasi yang tidak lengkap, tidak benar, tidak akurat, tidak tepat waktu, dan tidak relevan akan menciptakan permasalahan sosial dan berdampak negatif pada tujuan kebijakan dan kepercayaan publik. (Mustafa et al., 2020).

Suatu program akan dikatakan efektif apabila program tersebut berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, tentu juga dapat dilihat dari sisi peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama bidang pendidikan dan kesehatan. Keberhasilan suatu program yang telah digulirkan oleh pemerintah, salah satu ditentukan oleh ketepatan sasaran. Ketepatan sasaran yang dimaksud dalam program ini adalah masyarakat prasejahtera atau miskin yang mendapatkan bantuan sosial PKH. Penerima PKH ada mereka yang sudah memenuhi syarat berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari Ketua RT 03 RW 09 Kelurahan Pabuaran Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, dalam bentuk surat pengantar yang kemudian dikeluarkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari kelurahan setempat.

Masyarakat yang telah mendapatkan keterangan tidak mampu dari kelurahan, dapat diusulkan sebagai calon Keluarga Penerima Manfaat melalui pemerintah kabupaten bogor. Namun sebelum dipastikan sebagai penerima bantuan sosial, maka data yang telah diusulkan dilakukan validasi oleh pendamping PKH Kelurahan bersama beberapa tim dari kelurahan. Standar yang digunakan sebagai dasar kriteria masyarakat prasejahtera adalah kriteria yang telah dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik, dimana ditinjau dari pendapatan dan keadaan rumah.

Di kelurahan Pabuaran Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, beberapa tim validasi melakukan pengecekan rumah untuk memastikan kondisi rumah calon penerima

bantuan sosial PKH. Syarat-syarat yang menjadi kriteria adalah tempat tinggal status sewa, berlantaikan tanah, berinding tepas bambu atau terpal dan beratap seng. Penghasilan calon penerima PKH juga menjadi kriteria yang akan divalidasi, minimal penghasilan dibawah 1 (satu) juta rupiah.

Apabila dalam proses validasi ditemukan fakta bahwa calon penerima bantuan sosial tidak memenuhi maupun yang memenuhi syarat, maka tim validasi akan mengumpulkan bukti-bukti berupa foto atau video atau keterangan dari RT/RW setempat, untuk disampaikan kepada kementerian sosial. Data yang telah dikirim akan diverifikasi oleh kementerian sosial dan ini merupakan tahap akhir.

Sejak ditetapkan sebagai Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dari Program Bantuan Keluarga Harapan (PKH), maka sejak itu terhitung sampai 6 (enam) tahun ke depan masyarakat prasejahtera memiliki hak untuk memperoleh bantuan sosial, namun ketika KPM sudah memiliki pendapatan tetap dan secara ekonomi sudah dapat memenuhi kebutuhan keluarganya atau mereka tidak memenuhi lagi persyaratan yang telah ditentukan maka secara otomatis data yang bersangkutan tidak ada lagi sebagai penerima manfaat.

Namun perlu digaris bawahi bahwa sejak pandemi covid 19, tren keluarga tidak mampu mengalami peningkatan yang dilihat dari sisi jumlah pengajuan bantuan sosial dari RT/RW. Inilah yang menyebabkan beberapa KPM yang sudah terdaftar dari enam tahun lalu, tetap diajukan kembali sebagai penerima karena masih memenuhi persyaratan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Toto Suharto selaku Ketua RT 03 RW 09; "Peningkatan jumlah pengajuan penerima bantuan ini dikarenakan beberapa warga ada yang sudah tidak bekerja lagi saat pandemi" lebih lanjut Toto Suharto mengatakan bahwa dalam penyaluran bantuan PKH, dirinya hanya mendapatkan informasi dari Kelurahan untuk waktu pencairan/penerimaan dana yang

kemudian diteruskan ke warga dan tidak tahu bagaimana cara mengakses langsung informasi kapan tepatnya dana PKH diturunkan.

Informasi yang disampaikan melalui komunikasi yang baik akan menunjang efektivitas program kebijakan dan komunikasi merupakan hal penting untuk tercapainya tujuan kebijakan di mana, komunikasi bermula dari ide yang kemudian diolahnya menjadi pesan yang dikirimkan melalui media tertentu kepada penerima. Dengan demikian, penerima pesan diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk terciptanya saling pengertian.

Menurut, Rogers. (1983), Komunikasi, didefinisikan sebagai proses dimana pesan ditransfer dari sumber ke penerima dan komunikasi adalah proses di mana peserta saling berkreasi dan berbagi informasi untuk mencapai pemahaman bersama. Saluran komunikasi adalah sarana untuk menyampaikan pesan dari satu individu ke individu lain yang pada dasarnya memiliki tiga komponen dalam keterlibatannya yaitu komunikator pembangunan, pesan pembangunan dan komunikasi pembangunan sehingga tercipta pembangunan manusia seutuhnya.

Menurut, Betteke. (2018), dalam teori komunikasi, setidaknya ada tiga lensa berbeda untuk melihat bagaimana proses komunikasi bekerja sebagai proses konstruksi makna satu arah, di mana pengirim berusaha membangun atau merekonstruksi makna yang dikembangkan oleh penerima; komunikasi sebagai proses konstruksi makna dua arah, di mana dua orang atau lebih membangun makna baru bersama-sama; dan komunikasi sebagai proses konstruksi makna diakronis omnidirectional, di mana fokusnya adalah pada pengembangan makna itu sendiri secara terus menerus. Sehingga dapat tercipta kesadaran dalam membangun makna bersama. (Sidharta. 2021).

Dengan demikian sifat hubungan pertukaran informasi antara individu mengakibatkan efek dari informasi yang akan disampaikan, misalnya dalam program PKH

informasi yang mereka terima dari pendamping PKH yang tidak maksimal dapat mempengaruhi efektivitas program tersebut.

PKH merupakan salah satu program Pemerintah yang memiliki tujuan untuk menekan angka dan memutus rantai kemiskinan, dengan peningkatan kualitas sumberdaya manusia, serta merubah perilaku peserta program. Program yang digulirkan pemerintah ini, semestinya hanya dimaknai sebagai stimulus bagi perekonomian masyarakat, bukan sebagai sumber penghasilan bagi keluarga. Oleh karena itu, KPM perlu diupayakan agar keluar dari keterpurukan ekonomi.

Berdasarkan keterangan yang di peroleh dari Ketua RT, pendamping PKH tidak melakukan sosialisasi program bantuan maupun kegiatan tatap muka dengan KPM khususnya dalam peningkatan kemampuan keluarga. KPM tidak mendapatkan informasi tentang manfaat dan kegunaan program.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan mekanisme penetapan penerima manfaat dengan pendataan secara langsung ke warga, dengan demikian pelaksanaan PKH di RT 03 RW 09 Kelurahan Pabuaran Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sudah dilakukan dengan baik, namun yang perlu dicermati oleh para pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan adalah pentingnya unsur komunikasi.

Tantangan utama dalam pelaksanaan kebijakan adalah sistem informasi yang digunakan untuk merespon dan mendukung kebijakan. Komunikasi antar pemangku kepentingan melalui sistem teknis dan fungsional merupakan kunci utama ketika para aktor perlu berkolaborasi dalam suatu sistem informasi untuk keberhasilan tujuan kebijakan (Manoj & Baker, 2007).

Sistem informasi memiliki peran penting dalam organisasi. Hampir semua organisasi bergantung pada sistem informasi

dan operasinya. Oleh karena itu keandalan informasi merupakan isu utama dalam sistem informasi dan infrastruktur sistem informasi.

Berdasarkan ketepatan waktu bahwa informasi penyaluran bantuan, pihak RT hanya menunggu informasi dari kelurahan yang akan disampaikan ke RT yang kemudian diteruskan ke warga. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem informasi diantara pemangku kepentingan belum terjalin dengan baik dan perlu adanya strategi untuk pembangunan infrastruktur informasi berkaitan dengan informasi pelayanan publik.

Kurangnya intensitas komunikasi dan dialog antara pendamping PKH dengan masyarakat diperlukan strategi dalam sistem informasi yang bisa menjembatani diantara keduanya. Strategi sistem informasi perlu direncanakan untuk ketahanan dan fleksibilitas sistem informasi sehingga masyarakat dapat mengakses informasi tanpa harus menunggu informasi yang diberikan oleh pihak RT.

Sistem informasi memiliki peranan yang sangat penting untuk mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan, dan tersedianya informasi yang relevan, tepat waktu, serta tepat guna dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. (Indriani, et al. 2019)

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Betteke van Ruler (2018) Communication Theory: An Underrated Pillar on which Strategic Communication Rests, *International Journal of Strategic Communication*, 12:4, 367-381, DOI: 10.1080/1553118X.2018.1452240
- Creswell, J. W., & David Creswell, J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Deonandan, R. (2019). Defining Poverty: A Summary of Competing Models. *Journal of Social and Political Sciences*, January, 15–21. <https://doi.org/10.31014/aior.1991.02.0>



- 1.44
- Domri Domri, Ridwan Ridwan, M. J. (2019). Efektivitas program keluarga harapan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 1(1), 1–16.
- Erik Sundqvist, Fredrik Backlund, D. C. (2014). *What is project efficiency and effectiveness?*
- Hantoro, J. (2021). *Bupati Ade Yasin Sebut Penduduk Miskin di Bogor Naik 2,6 Persen Akibat Pandemi*. 8–9. <https://metro.tempo.co/read/1427662/bupati-ade-yasin-sebut-penduduk-miskin-di-bogor-naik-26-persen-akibat-pandemi>
- Hidayat, A. (2018). *Efektivitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Bekasi Timur Kelurahan Margahayu*. 2(2), 212–231.
- Huberman, Matthew B. Miles, A. M. (2014). Qualitative Data Analysis. In *CEUR Workshop Proceedings* (Vol. 1304, pp. 89–92).
- Kadji, Y. (n.d.). *Kemiskinan dan Konsep Teoritisnya*.
- Kurnianingsih, F., Mahadiansar, M., & Setiawan, R. (2020). Implementation Processes of Social Protection Policy in Indonesia: Study of Prakerja Card Program. *Journal of Governance and Public Policy*, 7(3). <https://doi.org/10.18196/jgpp.731337>
- Makhetha. (2015). *A policy-making framework for Social Assistance in South Africa: The case of the Department of Social Development and the South African Social Security Agency MT Makhetha 22688080*. May.
- Manoj, B. Y. B. S., & Baker, A. H. (2007). *Communication challenges in emergency response*. 50(3), 51–53.
- Mefalopulos, P. (2008). *Development Communication Sourcebook Broadening The Boundaries Of Communication*.
- Mufida, A. (2020). Polemik Pemberian Bantuan Sosial Di Tengah Pandemi Covid 19. *ADALAH Buletin Hukum & Keadilan*, 4(1), 159–166.
- Mustafa, S. Z., Kar, A. K., & Janssen, M. F. W. H. A. (2020). Understanding the impact of digital service failure on users: Integrating Tan’s failure and DeLone and McLean’s success model. *International Journal of Information Management*, 53(April 2019), 102119. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102119>
- Nepal, R. B. (2001). *Politics and the Effectiveness of Public Policies and Programs*. November, 1–8.
- Noerkaisar, N. (2021). Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial Pemerintah untuk Mengatasi Dampak Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Manajemen Perbendaharaan*, 2(1), 83–104. <https://doi.org/10.33105/jmp.v2i1.363>
- Nundy, S., Ghosh, A., Mesloub, A., Albaqawy, G. A., & Alnaim, M. M. (2021). Impact of COVID-19 pandemic on socio-economic, energy-environment and transport sector globally and sustainable development goal (SDG). *Journal of Cleaner Production*, 312(September 2020), 127705. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127705>
- Paremoer, L., Nandi, S., Serag, H., & Baum, F. (2021). Covid-19 pandemic and the social determinants of health. In *The BMJ* (Vol. 372). BMJ Publishing Group. <https://doi.org/10.1136/bmj.n129>
- PKH. (2021). *Pedoman Pelaksanaan Program Keluarga Harapan*.
- Policy Brief. (2011). Policy Brief Policy Brief. *Chronic Poverty Research Centre, London, UK. CPRC Policy Brief 22, 8 Pp.*, 1(September), 14. <https://www.gov.uk/research-for-development-outputs/social-assistance-and-the-dependency-syndrome-cprc-policy-brief-no-22#citation>
- Poskart, R. (2015). *A definition of the concept of economic effectiveness*. March.
- Rahmansyah, W., Qadri, R. A., Sakti, R. R. A., & Ikhsan, S. (2020). Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial Untuk Penanganan Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(1), 90–102. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v2i1.995>
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2016). *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. 1–12.

- Rogers, E. M., & Everett, M. (1983). *DIFFUSION OF Third Edition*. teddykw2.files.wordpress.com/.../everett-m-rogers-diffusion-of-innovati.
- Safitri, W. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Hauwai Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *As Siyasa*, 4(1), 1–7.
- Saragi, S., Batoebara, M. U., & Arma, N. A. (2021). Analisis Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Kota Rantang Kecamatan Hamparan Perak. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.150>
- Stephen W, L., & Foss, K. A. (2011). *Theories of Human Communication 10ed*. July, 1–23.
- Teja, M. (2020). Permasalahan Keakuratan Data Penerima Bantuan Sosial Covid-19 (Issues of Accuracy of Recipients of COVID-19 Social Assistance). *Info Singkat: Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis, Vol. XII*, 13–18.
- UU\_Nomor\_11. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial*. 2, 3500.
- UU\_Nomor\_40. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- van de Fliert E. (2014). *Global Handbooks in Media and Communication Research The Handbook of Development Communication and Social Change*. Wilkins KW, Tufte T, Obregon R, editor. West Sussex (UK): Wiley Blackwell.
- Veranus Sidharta, Wenny Maya Arlena, Eko Wahyono, Doddy Wihard. (2021). Komunikasi Penyadaran Kritis Warga Perkotaan Dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga. *Eksprei Dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*. Doi.Org/10.33822/Jep.V4i2.2679
- Waisbord, S. (2020). Family Tree of Theories, Methodologies, and Strategies in Development Communication. In: Servaes, J. (eds) *Handbook of Communication for Development and Social Change*. Springer, Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-2014-3\\_56](https://doi.org/10.1007/978-981-15-2014-3_56)
- Wardaya, S., Suprpti, A., Ilmu, F., Politik, I., & Bengkulu, U. (2018). *Kemiskinan dalam Perspektif Sosiologi*. 2(1), 71–82. <https://doi.org/10.21580/jsw.2018.2.1.3121>
- Waterschoot, C. (2020). *The Future of Theory : should social protection board the big data train ?* 1–8.