



Public Trust: Dampak Exclusion dan Inclusion Error Data Program Keluarga Harapan

**Karolus Tatu Sius^{1*}, Yasinta Y. Palan Peten², Kresensia Vemmilia Raju³,
Hendrikus L. Kaha⁴, Frans Nyong⁵**

1,2,3,4,5 Prodi Administrasi Publik, Universitas Katolik Widya Mandira, Jl. Jend Achmad Yani No 50-52 Kelurahan Merdeka, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur, 85225

ARTICLE INFO

Article history:
Received 26/06/2024
Revised 09/07/2024
Accepted 15/07/2024

Abstract

The general objective of the Family Hope Program (PKH) is to reduce poverty, increase the accessibility of poor people to public services, especially education and health. PKH targeting is based on Integrated Social Welfare Data (DTKS) which is an update of the results of the Social Protection Program Data Collection (PPLS). Efforts to improve the welfare of the poor often stumble over fundamental problems related to data collection. Problems that arise from data not being in sync are inclusion errors and exclusion errors. As a result, the aid distributed is not on target and does not even fulfill the citizens' sense of justice. As a result, the level of public trust in the government decreases. This research aims to obtain an overview of the impact of data collection on public trust. This research uses a qualitative approach with data collection methods using interviews and secondary data analysis. The research results show that there are still very poor household (RTSM) in Cunca Lolos Village that have not yet become beneficiary group (KPM) PKH. This exclusion error occurs because the data collection and data updating process has not been carried out in the DTKS. The impact on the issue of public trust among citizens. Those who are eligible but are not targeted by the program consider the government to be unfair in its services and policies. Finally, citizens do not participate actively in public activities.

Keywords: *Public Trust, Inclusion Error, Exclusion Error, Data Collection, PKH*

Abstrak

Tujuan umum Program Keluarga Harapan (PKH) yakni mengurangi kemiskinan, meningkatkan aksesibilitas masyarakat miskin terhadap pelayanan publik, khususnya pendidikan dan kesehatan. Targeting PKH didasarkan atas Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang merupakan pembaharuan dari hasil Pendataan Program Perlindungan Sosial (PPLS). Upaya perbaikan kesejahteraan masyarakat miskin sering tersandung masalah fundamental terkait pendataan. Masalah yang muncul dari tidak sinkronnya data yakni inclusion error dan exclusion error. Akibatnya, bantuan yang didistribusikan tidak tepat sasaran bahkan tidak memenuhi rasa keadilan warga. Dampaknya, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran terkait dampak pendataan pada public trust. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan analisis data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) di Desa Cunca Lolos yang belum menjadi Kelompok Penerima Manfaat (KPM) PKH. Exclusion error ini terjadi karena proses pendataan dan update data yang belum dilakukan dalam DTKS. Dampaknya pada persoalan public trust warga. Mereka yang eligible namun tidak



menjadi sasaran program menganggap pemerintah tidak adil dalam pelayanan dan kebijakannya. Akhirnya warga tidak berpartisipasi aktif dalam kegiatan publik.

Kata Kunci: Kepercayaan Publik, Inclusion Error, Exclusion Error, Pendataan, PKH

*Penulis Korespondensi

E-mail : karolustatus1@lembaga.ac.id

PENDAHULUAN

Hampir semua negara terutama negara berkembang mengalami persoalan kemiskinan yang terus menjadi tantangan pemerintah. Chambers menyebutkan bahwa kemiskinan merupakan *integrated concept* yang mencakup lima dimensi, antara lain: kemiskinan (proper), ketidakberdayaan (powerless), kerentanan menghadapi situasi darurat (state of emergency), ketergantungan (dependence), dan keterasingan (isolation) baik secara geografis maupun sosiologis (Chambers, 1987). Kemiskinan hadir dalam berbagai bentuk dan penyebab. Menurut Suryawati (2005), kemiskinan dibagi dalam empat bentuk, yakni: kemiskinan absolut yang merupakan kondisi tidak terpenuhinya kebutuhan dasar; kemiskinan relatif yang merupakan kondisi ketidakadilan dalam distribusi kebijakan dan pelayanan pembangunan; kemiskinan kultural yang merupakan faktor budaya; dan kemiskinan struktural sebagai akibat struktur sosial politik yang memiskinkan.

Upaya pengentasan kemiskinan di Indonesia awalnya dilakukan berbasis sektor dan instansi pemerintah sehingga pendataan, kebijakan, implementasi program, basis pengukuran dan hasil tersebar pada setiap kementerian/ lembaga bahkan berbagai level pemerintahan. Oleh karena itu, pada tahun 2010, pemerintah berinisiatif untuk membangun konvergensi lintas sektor dan instansi melalui pembentukan Tim Nasional Percepatan

Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K). TNP2K dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2015 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan. Mandat tim yang terdiri dari berbagai *stakeholders* ini yakni: memperbaiki sasaran program berbasis rumah tangga dan wilayah, serta memperbaiki mekanisme penyaluran program. Salah satu tugas awal TNP2K saat itu yakni melakukan integrasi data yang bersumber dari hasil Pendataan Program Perlindungan Sosial (PPLS) oleh Badan Pusat Statistik dan data-data Kementerian Sosial. Data-data yang sudah terintegrasi sejak tahun 2010/2011 kemudian dijadikan basis dalam berbagai program jaring pengaman sosial *Conditional Cash Transfers* (CCT) seperti Program Keluarga Harapan (PKH).

PKH membawa dampak penurunan kemiskinan, peningkatan kualitas pendidikan dan kesehatan sebagaimana hasil penelitian (Muliana et al., 2021). Angka kemiskinan Indonesia dalam 10 tahun terakhir sejak tahun 2012 mengalami penurunan. Data yang dilansir BPS, menunjukkan pada September 2012 jumlah penduduk miskin di Indonesia mencapai 28,71 juta jiwa (11,66%) dan terus menurun hingga mencapai 26,36 juta (9,57%) jiwa di tahun 2022. Bahkan data BPS menunjukkan penurunan pada Maret 2023 menjadi

25,90 juta (9,36) jiwa. Persentase penduduk miskin pada Maret 2023 sebesar 1,14 juta (9,96%), menurun 0,09 % poin terhadap Maret 2022 (<https://Bps.Go.Id>, n.d.).

Sementara itu, pada level daerah sebagaimana data BPS Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur menunjukkan angka kemiskinan dari tahun 2017-2019 cenderung stagnan. Hingga tahun 2019, angka kemiskinan di Manggarai Barat masih pada kisaran 49,23 ribu jiwa, hampir sama dengan tahun 2017 yang berada pada angka 49,39 ribu jiwa.

Wajah kemiskinan di pedesaan menampilkan potret buram kehidupan warga, termasuk di Desa Cunca Lolos, Kecamatan Mbeliling, Kabupaten Manggarai Barat. Desa ini berpenduduk sekitar 729 jiwa yang terdiri dari 190 KK. Dari 190 KK terdapat 98 KK yang masuk kategori Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) dan sebanyak 82 KK yang mendapatkan PKH. Sekitar 16 KK yang tercatat sebagai RTSM namun belum mendapatkan PKH. Masih banyaknya warga yang *eligible* namun belum terdata sebagai penerima PKH (exclusion error) membuat warga mengeluhkan kinerja pemerintah. Belum lagi kekecewaan muncul karena sebagian penerima yang sebenarnya mampu namun menerima PKH (inclusion error). Proses dan hasil pendataan seperti ini sangat mempengaruhi penilaian dan kepercayaan publik (public trust) terhadap kinerja dan keberpihakan pemerintah.

Penelitian terkait PKH sudah banyak dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu membahas implementasi PKH (Kushardiyanti, 2020), modal sosial pelaksanaan PKH (Indrasawarni, 2023), kepuasan penerima manfaat terhadap PKH (Muhtadi & Choirunnisa, 2019),

efektivitas PKH (Sanjaya & Parmiti, 2022). Berbagai temuan dalam penelitian ini belum mengulas *public trust* akibat proses pendataan dan data lapangan yang tidak mengakomodir masyarakat yang *eligible*. Menurut Van de Walle et al. (2008) *public trust* telah banyak diperbincangkan pada berbagai negara karena berkaitan juga dengan legitimasi politik dan kinerja para aparatur negara. Kepercayaan publik merupakan fondasi dimana legitimasi lembaga publik dibangun dan sangat penting untuk menjaga kohesi sosial. Kepercayaan publik bergantung pada respons perilaku dari publik terkait dengan kinerja pemerintah (OECD, 2020).

Dalam beberapa dekade terakhir, *public trust* menarik perhatian para ahli Ilmu Administrasi Publik dalam berbagai studi dan publikasi. *Public trust* kemudian menjadi isu yang dikaji dalam administrasi publik dan ilmu politik (Herzlinger, 1996; Kim, 2005). Fokus studi pada *public trust* didorong oleh fakta umum yang ditemukan pada berbagai negara terkait menurunnya kepercayaan publik pada organisasi sektor publik (Van de Walle et al., 2008). Fenomena menurunnya kepercayaan warga menjadi tantangan bagi pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan layanannya. Pemerintah berusaha untuk meningkatkan legitimasi, daya saing nasional, dan kepatuhan publik terhadap kebijakan pemerintah (Lee & Yu, 2013).

Public trust dipandang sebagai salah satu modal sosial yang dapat mendukung kerjasama dan kolaborasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif (Houston & Harding, 2013). Berbagai temuan riset menjelaskan bahwa *public trust in government* dapat meningkatkan kepatuhan publik terhadap

implementasi kebijakan pemerintah dan peran pemerintah dalam kebijakan tertentu (Chanley et al., 2000; Hetherington, 2004)). Kepercayaan publik ditimbulkan dari kinerja yang dihasilkan oleh pemerintah itu sendiri (Van de Walle et al., 2008). Kinerja pemerintah berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas, dan daya tanggap yang dirasakan masyarakat (Beshi & Kaur, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana proses dan hasil pendataan penerima PKH berdampak pada *public trust* atas kinerja dan pelayanan pemerintah. Studi ini dilakukan di Desa Cunca Lolos, Kecamatan Mbeling, Kabupaten Manggarai Barat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti berusaha mendeskripsikan alasan-alasan mengapa warga desa percaya (*trust*) atau tidak percaya (*distrust*) kepada kinerja pemerintah dalam hal pendataan dan distribusi PKH secara adil.

Penelitian ini akan dilakukan di Desa Cunca Lolos, Kecamatan Mbeling, Kabupaten Manggarai Barat. Waktu yang dibutuhkan sekitar 12 bulan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan 10 orang informan kunci seperti: Kadis/ Kabid Dinas Sosial Kabupaten Manggarai Barat, Kepala Desa, BPD, Pendamping PKH Kecamatan, warga yang menerima PKH, warga yang eligible tetapi tidak menerima PKH, dan warga lainnya.

Peneliti akan mengorganisir data dan informasi yang sudah terkumpul, memilah, mengkategorikan, menemukan pola dan menganalisisnya. Analisis dilakukan bertahap sesuai

pengelompokan narasumber. Setelah itu akan dilakukan analisis alasan dan dampaknya *inclusion* dan *exclusion error* penerima PKH pada *public trust*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kriteria PKH: Penentuan KPM Desa Cunca Lolos

Program Keluarga Harapan (PKH) dari sisi regulasi diatur dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018. Sasaran utama PKH yakni keluarga dan/atau seseorang yang miskin dan rentan serta terdaftar dalam data terpadu program penanganan fakir miskin, memiliki komponen kesehatan, pendidikan, dan/atau kesejahteraan sosial. Agar masuk dalam kriteria penerima PKH maka pemerintah menetapkan syarat khusus dari data yang sudah teridentifikasi dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Permensos No. 1 Tahun 2018 pada pasal 5 menyebutkan bahwa kriteria penerima PKH meliputi beberapa hal. Pertama, komponen kesehatan, seperti: ibu hamil/ menyusui dan anak berusia 0 (nol) sampai dengan 6 (enam) tahun. Kedua, komponen pendidikan, seperti: anak sekolah dasar/ madrasah ibtdaiyah atau sederajat; anak sekolah menengah pertama/ madrasah tsanawiyah atau sederajat; anak sekolah menengah atas/ madrasah aliyah atau sederajat; anak usia 6 (enam) sampai dengan 21 (dua puluh satu) tahun yang belum menyelesaikan wajib belajar 12 (dua belas) tahun. Ketiga, komponen kesejahteraan sosial seperti: lanjut usia mulai dari 60 (enam puluh) tahun, dan penyandang disabilitas diutamakan penyandang disabilitas berat.

Kriteria penentuan Kelompok Penerima Manfaat (KPM) di atas dijadikan basis kepesertaan warga Desa Cunca Lolos yang menerima PKH. Jumlah penduduk di Desa Cunca

Lolos sebanyak 729 jiwa yang terdiri dari 190 KK. Sejak tahun 2018, Desa Cunca Lolos ditetapkan sebagai lokasi penerima PKH dengan total KPM yang berbeda setiap tahun.

Tabel 1. Data Penerima PKH Tahun 2018-2023

No	Tahun	Jumlah Penerima
1	2018	98 KK
2	2019	98 KK
3	2020	96 KK
4	2021	96 KK
5	2022	96 KK
6	2023	82 KK

Sumber: Desa Cunca Lolos, 2024

Perubahan data penerima KPM terjadi karena sistem pemutakhiran data yang ditetapkan dalam program PKH. Pemutakhiran dilakukan untuk memperoleh kondisi terkini anggota KPM PKH. Data tersebut digunakan untuk melakukan verifikasi, penyaluran dan penghentian bantuan. Beberapa perubahan informasi dari KPM yang mempengaruhi jumlah penerima antara lain: perubahan status KPM; perubahan komponen kepesertaan; perubahan fasilitas kesehatan yang diakses; perubahan fasilitas pendidikan yang diakses; perubahan domisili KPM; pengaduan dan sanksi kepada peserta PKH yang tidak memenuhi komitmen.

Program Keluarga Harapan adalah program bantuan sosial yang bertujuan untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan keluarga di Indonesia. Jika dilihat dari data mata pencaharian dan pendapatan warga maka sebagian besar warga Desa Cunca Lolos merupakan masyarakat berpenghasilan rendah.

Tabel 2. Jenis Pekerjaan dan Penghasilan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Penghasilan
1	Petani	400 org	Rp.500.000-Rp.1.000.000
2	Karyawan swasta	20 org	Rp.2.000.000-Rp.3.000.000
3	PNS	30 org	Rp.2.000.000-Rp.6.000.000
4	Lainnya	100 org	Rp.1.000.000-Rp.2.000.000

Sumber: Desa Cunca Lolos, 2024

Mata pencaharian penduduk desa Cunca Lolos umumnya merupakan petani dengan pendapatan rata-rata Rp. 500.000 - Rp.1.000.000/ bulan. Mereka menggantungkan kehidupan dari hasil pertanian seperti: menanam padi, sayuran, dan buah-buahan. Penghasilan sebagian besar warga tentunya tidak dapat memenuhi semua kebutuhan keluarga yang rata-rata terdiri dari 5 orang dalam satu keluarga. Karena itu sesuai data di Desa, maka hampir semua keluarga petani tergolong RTSM.

Exclusion Error dan Inclusion Error: Persoalan Data

Pemilihan daerah dan KPM PKH merupakan salah satu mekanisme dan prosedur sebelum PKH berjalan di tingkat pelaksanaan operasional. Menurut Kepala Desa Cunca Lolos dan pendamping PKH, penentuan lokasi dan KPM diputuskan oleh pemerintah pusat, dalam hal ini Kementerian Sosial. Penentuan KPM dipilih berdasarkan: kriteria kelayakan ekonomi terutama keluarga rentan, data dan hasil verifikasi, kerentanan sosial dan kemiskinan, jumlah tanggungan dalam keluarga dan kondisi keluarga, serta partisipasi dalam program pendidikan dan kesehatan. Kriteria ini didukung pula dengan beberapa data administratif seperti: Kartu Keluarga, foto copy KTP, KIS, KIP, dan lain-lain. Basis datanya diperoleh dari Pusdatin DTKS yang menjadi acuan untuk melakukan verifikasi di lapangan oleh

pendamping PKH Kecamatan dan Pemerintah Desa.

Data penerima PKH diseleksi dari DTKS yang awalnya merupakan hasil pendataan BPS pada Program Perlindungan Sosial (PPLS) dan data-data Kementerian Sosial pada tahun 2011. Basis data ini kemudian menimbulkan banyak persoalan dalam program-program perlindungan sosial, salah satunya PKH. Lambanya update data oleh operator data di tingkat Kabupaten/Kota dan pengajuan data yang tidak valid dari pemerintah desa/kelurahan sering menimbulkan *inclusion error* dan *exclusion error*. Fenomena ini terjadi karena banyak warga yang *eligible* dan layak menerima bantuan namun tidak terdata dalam DTKS atau sebaliknya. Padahal, pemerintah sudah menyediakan aplikasi SIKS-NG (Sistem Kesejahteraan Sosial Next Generation) dan aplikasi Sagis Mobile (Social Affair Geographic Information System Mobile) untuk mempermudah proses pendataan dan verifikasi di lapangan. Penetapan data juga dapat dilakukan setiap bulan menggunakan aplikasi SIKS-NG sesuai amanat Permensos Nomor 3 Tahun 2022. Tanggung jawab pengelolaan DTKS untuk verifikasi dan validasi data diserahkan kepada Pemerintah Daerah sesuai Pedoman dalam Permensos Nomor 28 Tahun 2017. Namun dalam prakteknya banyak daerah yang belum mengeluarkan regulasi turunan dan dukungan pendanaan untuk Dinas Sosial/operator untuk Bimtek (Nugroho, 2021).

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk mengatasi persoalan *inclusion error* dan *exclusion error*. Salah satunya melalui sinergitas lintas kementerian sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Bersama (SKB) 3 Menteri

Nomor 360.1/KMK.07/2020 antara Menteri Sosial, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang dukungan percepatan pemutakhiran DTKS. Kerja sama ini mencakup bimbingan teknis, pengawasan serta pembinaan terhadap Pemda yang lamban melakukan update data (Bhakti et al., 2024).

Public Trust Sebagai Reaksi Warga

Data awal list KPM PKH yang diperoleh dari Pemerintah Pusat sering menjadi polemik di masyarakat dan menimbulkan berbagai reaksi. Tanggapan terutama datang dari mereka yang juga merupakan RTSM namun tidak masuk dalam list nama penerima PKH. Di satu sisi, pendamping PKH sudah melakukan verifikasi dengan sistem wawancara mengenai keadaan dan kondisi serta komponen yang menjadi kriteria KPM yakni partisipasi dalam bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan. Namun sebagian masyarakat yang *eligible* tidak diverifikasi oleh pendamping PKH karena namanya tidak masuk dalam *pre-list*. Di sisi lain, para pendamping PKH juga tidak dapat mengajukan nama-nama masyarakat kurang mampu, yang belum mendapatkan bantuan PKH, sebab data peserta PKH sudah ada pada data DTKS. Keterbatasan intervensi pendamping PKH dalam merubah DTKS juga ditemukan oleh (Arlina & Nain, 2021). Walaupun setiap bulan dilakukan pemutakhiran data PKH oleh pendamping namun terbatas pada informasi terkait apakah KPM meninggal atau pindah ke daerah lain. Kondisi ini juga ditemui dalam penelitian yang dilakukan oleh (Tamuntuan et al., 2023) di Kelurahan Pinaras, Kecamatan Tomohon Selatan, Kota Tomohon.

Ketidakakuratan dalam penentuan graduasi kondisi

kemiskinan di lapangan merupakan persoalan pelik karena indikator kemiskinan masing-masing desa berbeda (Pratiwi et al., n.d.). Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan warga, terutama mereka yang *eligible* terhadap kinerja pemerintah. Warga yang tidak menerima bantuan menaruh kecurigaan kepada pendamping PKH dan pemerintah desa. Banyak kali kesalahan ditimpakan kepada pemerintah pada level paling bawah, walaupun pemerintah desa menyatakan bahwa sudah mengirimkan data-data RTSM ke pihak kabupaten. Persoalan data ini akhirnya menimbulkan persoalan kepercayaan publik (*public trust*) kepada kinerja pemerintah desa.

Public trust merupakan bentuk kepercayaan yang diberikan oleh individu atau kelompok dalam suatu institusi sosial atau suatu sistem (Straten et al., 2002). Walaupun ada banyak studi terkait *public trust* namun muncul juga berbagai kritik. Para ahli administrasi publik dinilai gagal mengembangkan sebuah model kepercayaan publik yang mengeksplorasi konsep dan ketepatan indikator *public trust* serta implikasinya (Kim, 2005). *Public trust* juga lahir dari beberapa pertanyaan pokok yang rumit, seperti: pemerintahan yang baik untuk siapa, dan buruk untuk siapa (Farazmand, 2017). Kepercayaan adalah konsep yang memiliki banyak segi, kompleks, dan agak ambigu, bahkan dianggap sebagai hal yang sulit untuk didefinisikan dan diselidiki (Cheema, 2010; van der Meer, 2010). Konsekuensinya, konsep kepercayaan dapat memiliki banyak makna yang berbeda (Grimmelikhuisen et al., 2013). Tidak mengherankan jika banyak orang, akademisi, jurnalis, lembaga pendanaan, dan pemerintah memiliki pandangan yang berbeda-beda mengenai kepercayaan.

Meskipun ada beragam pandangan tentang kepercayaan, para ahli berasumsi bahwa kepercayaan adalah keadaan psikologis yang melibatkan kesediaan untuk mengambil risiko berdasarkan harapan positif dari niat atau perilaku (Yang & Holzer, 2006).

Sebaliknya, Thomas (1998) menyatakan bahwa kepercayaan didasarkan pada keyakinan, bukan ekspektasi. Ekspektasi menyiratkan bahwa kita menghitung probabilitas apakah individu akan melakukan tindakan tertentu. Jadi, meyakini bahwa orang lain berbuat baik dianggap sebagai bentuk kepercayaan yang paling lemah. Lebih jauh lagi, kepercayaan terhadap pemerintah mengacu pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah untuk 'melakukan hal yang benar', bertindak secara tepat dan jujur atas nama masyarakat (Barnes & Gill, 2000). Secara umum, kepercayaan mengacu pada kesediaan mengandalkan orang lain untuk bertindak atas nama kita berdasarkan keyakinan bahwa mereka memiliki kapasitas untuk membuat keputusan yang efektif dan mempertimbangkan kepentingan kita (Houston & Harding, 2013).

Kepercayaan pada pemerintah juga diperlukan agar lembaga-lembaga publik berfungsi secara adil dan efektif (Gordon, 2000; Parker et al., 2008). Masyarakat melihat kinerja pemerintah tidak hanya dari sudut pandang pemberian layanan, namun juga dari efektivitas serta keadilan kebijakan dan etika pemerintah (Yang & Holzer, 2006). Salah urus dan ketidakpercayaan masyarakat dapat terjadi jika pemerintah dan pejabatnya tidak menanggapi kebutuhan warga negara (Cheema, 2010).

KESIMPULAN

Program Keluarga Harapan menemukan beberapa tantangan penting baik dari sisi pendataan maupun dampaknya pada *public trust*. DTKS yang menjadi basis data awal penerima PKH seringkali terjebak dalam fenomena *inclusion error* dan *exclusion error* karena sejarah pendataan awal sejak tahun 2011. Lambannya *update* data pada tingkat daerah menyebabkan berbagai reaksi pada masyarakat di level desa oleh warga yang eligible namun tidak masuk dalam DTKS. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk mengatasi fenomena tersebut dengan aplikasi SIKS-NG dan Sagis Mobile. Namun kenyataan di lapangan, proses *update* data belum maksimal. Akibatnya muncul kecurigaan dan ketidakpercayaan warga terhadap keberpihakan dan pelayanan pemerintah. *Public trust* jika dibiarkan tergerus maka akan menjadi pemicu konflik horisontal dan vertikal di masyarakat. Bahkan, pada jangka panjang dapat meningkatkan sikap apatis warga dalam berbagai program pembangunan pemerintah.

REFERENSI

- Arlina, G. Muhammad. , & Nain, Umar. (2021). Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Peningkatan Kesejahteraan Keluarga di Desa Lilirawang Kecamatan Bengo Kabupaten one (Studi Kasus: PKH Bidang Pendidikan). *Jurnal Ilmu Sosiologi Dialektika Kontemporer*, 9(2).
- Barnes, C., & Gill, D. (2000). Declining Government Performance? Why Citizens Don't Trust Government. *New Zealand's State Services Commission - Working Paper*, 9.
- Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20(2), 337–350.
<https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>
- Bhakti, M. R. S., Lesmana, A. Candra., & Taryana, Agus. (2024). Strategi Pemerintah Dalam Verifikasi Dan Validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial Di Kementerian Sosial Tahun 2021-2022. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 74–81.
- Chambers, R. (1987). Pembangunan Masyarakat Desa , Mulai Dari Belakang. In *LP3ES*.
- Chanley, V. A., Rudolph, T. J., & Rahn, W. M. (2000). The origins and consequences of public trust in government: A time series analysis. *Public Opinion Quarterly*, 64(3).
<https://doi.org/10.1086/317987>
- Cheema, G. S. (2010). Building Trust in government : An Introduction. In *Building Trust in Government - Innovations in Governance Reform in Asia*.
- Farazmand, A. (2017). Governance Reforms: the Good, the Bad, and the Ugly; and the Sound: Examining the Past and Exploring the Future of Public Organizations. *Public Organization Review*, 17(4), 595–617.
<https://doi.org/10.1007/s11115-017-0398-y>
- Gordon, M. T. (2000). Public trust in government: The US media an agent of accountability International Review of Administrative Sciences. *Review of Administrative Sciences*, 6(2), 297–310.
- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The Effect of Transparency on Trust

- in Government: A Cross-National Comparative Experiment. *Public Administration Review*, 73(4), 575–586.
<https://doi.org/10.1111/puar.12047>
- Herzlinger, R. E. (1996). Can public trust in nonprofits and governments be restored? *Harvard Business Review*, 74(2).
- Hetherington, M. J. (2004). *Why Trust Matters: Declining Political Trust and the Demise of American Liberalism*. Princeton University Press.
- Houston, D. J., & Harding, L. H. (2013). Public Trust in Government Administrators. *Public Integrity*, 16(1), 53–76.
<https://doi.org/10.2753/PIN1099-9922160103>
<https://bps.go.id>. (n.d.).
- Indrasawarni, N. L. P. M. (2023). Modal Sosial dalam Graduasi Sejahtera Mandiri Program Keluarga Harapan di Provinsi Bali. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 10(1), 35.
<https://doi.org/10.22146/jps.v10i1.81752>
- Kim, S. E. (2005). The role of trust in the modern administrative state an integrative model. In *Administration and Society* (Vol. 37, Issue 5).
<https://doi.org/10.1177/0095399705278596>
- Kushardiyanti, K. Ayu. (2020). Implementasi Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Desa Pancakarya Kecamatan Ajung Kabupaten Jember. *Jurnal Ekuilibrium Universitas Jember*, 4(1), 1–16.
- Lee, S. J., & Yu, H. J. (2013). Factors affecting public servants' trust in citizens: A case study of South Korean central government officials. *International Review of Public Administration*, 18(3).
<https://doi.org/10.1080/12294659.2013.10805265>
- Muhtadi, M., & Choirunnisa, I. (2019). Implikasi Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan terhadap Kepuasan Penerima Manfaat di Kelurahan Beji Depok. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran Dan Dakwah Pembangunan*, 3(2), 397–424.
<https://doi.org/10.14421/jpm.2019.032-08>
- Muliana, L., Mursyidin, M., & Siregar, M. (2021). Dampak Program Keluarga Harapan (PKH) terhadap Kesejahteraan Keluarga di Desa Padang Seurahet Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Public Policy*, 7(2), 92.
<https://doi.org/10.35308/jpp.v7i2.3417>
- Nugroho, Y. K. (2021). *Efektivitas Penerapan Aplikasi Siks-Ng Untuk Pengolahan Data Kemiskinan Di Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- OECD. (2020). *Webinar Series: Building a New Paradigm for Public Trust*. OECD.Org.
- Parker, S., Spires, P., Farook, F., & Mean, M. (2008). *State of trust how to build better relationships between councils and the public*. Demos.
- Pratiwi, S. Wahyu. , Astuti, R. Sunu. , & Santoso, R. . Slamet. (n.d.). Evaluasi Retrospektif Program Keluarga Harapan (Pkh) Bidang Pendidikan Dalam Mengentaskan Kemiskinan Di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(2).
- Sanjaya, D. B., & Parmiti, L. S. (2022). Efektifitas Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Penanggulangan Kemiskinan di Kabupaten Buleleng. *Saraswati*:

- Jurnal Kelitbangan Kabupaten Buleleng*, 1(1), 49–71.
- Straten, G. F. M., Friele, R. D., & Groenewegen, P. P. (2002). Public trust in Dutch health care. *Social Science and Medicine*, 55(2). [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(01\)00163-0](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(01)00163-0)
- Suryawati, C. (2005). memahami kemiskinan secara multidimensional. *Jmpk*, 08(03).
- Tamuntuan, C. G. D. . , Sampe, S. . , & Pangemanan, F. N. (2023). Transparansi Pendataan Penerima Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kelurahan Pinaras Kecamatan Tomohon Selatan Kota Tomohon. *Jurnal Program Studi Ilmu Pemerintahan* , 3(1).
- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration and Society*, 30(2). <https://doi.org/10.1177/0095399798302003>
- Van de Walle, S., Van Roosbroek, S., & Bouckaert, G. (2008). Trust in the public sector: Is there any evidence for a long-term decline? In *International Review of Administrative Sciences* (Vol. 74, Issue 1). <https://doi.org/10.1177/0020852307085733>
- van der Meer, T. (2010). In what we trust? A multi-level study into trust in parliament as an evaluation of state characteristics. *International Review of Administrative Sciences*, 76(3). <https://doi.org/10.1177/0020852310372450>
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The performance-trust link: Implications for performance measurement. *Public Administration Review*, 66(1). <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00560.x>