

**KINERJA DINAS SOSIAL DALAM PENGELOLAAN DATA PROGRAM  
KELUARGA HARAPAN KABUPATEN BULUNGAN, PROVINSI  
KALIMANTAN UTARA**

Debbie Widya Novdiyanti  
NPP. 27.1970

*Asdaf Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara  
Program Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: [debbywidya00@gmail.com](mailto:debbywidya00@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The Family Hope Program is one of the government's programs that aims to assist the community in improving their lives to become prosperous communities, especially in the fields of education and health for the very poor household groups, in this program, of course, cannot be separated from problems regarding the distribution of social assistance that is not right on target because management of recipient assistance data which is the task and function of implementing this program in the local government, namely the Social Service so that this problem becomes an assessment of the service's performance. The implementation procedure refers to the Regulation of the Minister of Social Affairs Number 1 of 2018 concerning the Family Hope Program. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze, describe the obstacles and explain the efforts to overcome the obstacles in the implementation of the Hope Family Program Data Management.. **Method:** This study uses a qualitative research method descriptive method with an inductive approach. Data collection uses observation, interviews and documentation techniques through performance indicators using Dwiyanto theory with 5 indicators as a measuring tool.. **Result:** The results of the study show 3 indicators that are good, namely Productivity, Service Quality and Accountability and 2 that are not good indicators are Responsiveness and Responsibility. **Conclusion:** The conclusion of the study is that the performance of the Social Service in managing data for the family program of hope is not good because the distribution is not right on target due to the slow data update, the authors suggest the need to meet the needs of PKH human resources so that in some areas it can be handled to achieve better performance.

**Keywords:** Performance, Data Management, Social Assitance

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Program Keluarga Harapan merupakan salah satu program milik pemerintah yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan kehidupannya menjadi masyarakat yang sejahtera terutama pada bidang pendidikan dan kesehatan kelompok rumah tangga sangat miskin, dalam program ini tentunya tidak terlepas dari permasalahan mengenai penyaluran bantuan sosial yang tidak tepat sasaran dikarenakan pengelolaan data bantuan penerima yang merupakan tugas dan fungsi pelaksanaan program ini di pemerintahan daerah yaitu Dinas Sosial sehingga permasalahan ini menjadi penilaian terhadap kinerja dinas. Prosedur pelaksanaan mengacu pada Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis, mendeskripsikan hambatan dan menjelaskan upaya untuk mengatasi hambatan pelaksanaan Pengelolaan Data Program Keluarga Harapan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif metode deskriptif dengan pendekatan induktif, Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi melalui indikator kinerja menggunakan teori Dwiyanto dengan 5 indikator sebagai alat ukur. **Hasil/Temuan:** hasil penelitian menunjukkan 3 indikator yang baik yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan dan Akuntabilitas dan 2 Indikator yang belum baik yaitu Responsivitas dan Responsibilitas. **Kesimpulan:** Kesimpulan penelitian yaitu kinerja Dinas Sosial dalam pengelolaan data program keluarga harapan kurang baik dikarenakan penyaluran tidak tepat sasaran karena lambatnya pembaharuan data, penulis menyarankan perlunya memenuhi kebutuhan SDM PKH agar pada beberapa wilayah dapat ditangani untuk mencapai kinerja yang lebih baik. **Kata kunci:** Kinerja, Pengelolaan Data, Bantuan Sosial

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Berdasarkan pada Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 9 Ayat 4 Urusan Pemerintah Konkruen yang diserahkan ke daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah. Urusan Pemerintah Konkruen yang terdiri dari Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar salah satu mengurus dibidang sosial.

Dampak *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* saat ini dirasakan diseluruh daerah yang ada Indonesia yang membuat pemerintah daerah wajib untuk mengambil tindakan yang tepat untuk membantu masyarakat agar pendapatannya stabil tetapi hal ini masih sangat sulit diterapkan sehingga alternatif lain yang diambil oleh pemerintah daerah adalah dengan memberikan penyaluran bantuan sosial pada masyarakat.

Salah salah satu tindakan yang dilakukan pemerintah dalam membantu masyarakat adalah dengan memberi Bantuan Sosial dengan berbagai macam bentuk untuk membantu meringankan beban masyarakat dari berbagai aspek misalnya seperti bantuan tenaga kesehatan, bantuan berupa tunai langsung maupun bantuan kebutuhan pokok.

Menurut Permensos Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyaluran Belanja Bantuan Sosial Dilingkungan Kementerian Sosial Bantuan sosial adalah berupa bantuan yang diberikan kepada seseorang, keluarga, masyarakat miskin, tidak mampu dan rentan sosial yang berupa uang, barang ataupun jasa. Tujuan diberikan bantuan sosial dari pemerintah adalah untuk meningkat kesejahteraan masyarakat.

Program Keluarga Harapan merupakan salah satu jaringan pengamanan sosial untuk keluarga kurang mampu agar bisa memperkuat dalam daya beli, meningkatkan nutrisi serta gizi dan daya tahan tubuh anak, ibu hamil, penyandang disabilitas dan lanjut usia, serta meningkatkan konsumsi masyarakat dan menjaga pendapatan serta pengeluaran yang kurang mampu agar terhindar dari resiko sosial *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Hal ini diatur dalam Peraturan Direktur Jendral Perlindungan dan Jaminan Sosial No 03 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Dalam Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.

Tugas Dinas Sosial Kabupaten Bulungan adalah melakukan proses pengelolaan data yang didalamnya terdapat pendataan, verifikasi dan validasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial untuk penerima bantuan Program Keluarga Harapan yang diberikan Pemerintah Pusat dengan melakukan Kunjungan Rumah Tangga sehingga akan terdaftar sebagai Keluarga Penerima Manfaat hal ini diatur pada Permensos No 3 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial yang salah satu pelaksanaannya adalah Pemerintah Kabupaten/Kota.

Apabila terjadi perubahan terhadap Keluarga Penerima Manfaat tersebut maka Dinas Sosial harus melakukan Pemutakhiran data atau pembaruan data lama dengan melihat komponen keluarga tersebut. Hal ini dilakukan agar Keluarga Penerima Manfaat dapat keluar dari Program Keluarga Harapan sehingga keluarga lain yang masih kurang taraf hidupnya dapat mengikuti Program Keluarga Harapan.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Informasi awal yang didapatkan melalui wawancara yang peneliti lakukan di Dinas Sosial dengan Kepala Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial Kabupaten Bulungan bahwa data penerima bantuan yang diberi oleh pemerintah pusat tidak sama dengan keadaan kondisi di daerah. Hal ini menyebabkan sering terjadi penyaluran yang tidak tepat sasaran pada masyarakat dan mengalami tumpang tindih. Data yang tidak sesuai ini sering kali menjadi kendala yang dialami Dinas Sosial Kabupaten Bulungan karena ini berdampak pada penerima bantuan sosial Program Keluarga Harapan.

Masalah yang terjadi dilapangan juga terkadang ada keluarga yang seharusnya menerima Program Keluarga Harapan tetapi tidak menerima bantuan, begitu pula sebaliknya keluarga yang tidak seharusnya menerima bantuan justru menerima bantuan sosial. Hal ini menyebabkan sulitnya keluarga yang seharusnya menerima bantuan dalam meningkatkan taraf kehidupannya.

Perlunya Dinas Sosial Kabupaten Bulungan untuk melakukan pembaruan pemutakhiran data yang lama ke data yang lebih terbaru hal ini agar penyaluran bantuan sosial dapat diterima oleh Keluarga yang layak menerimanya, dan Keluarga yang sudah kehilangan komponen dapat digantikan dengan keluarga yang masih

memiliki komponen atau syarat dalam Program Keluarga Harapan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pada permasalahan yang ditemukan di Dinas Sosial tersebut, maka peneliti akan mempersempit lingkup permasalahan yang ada agar memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian dan juga ada pertimbangan keterbatasan waktu penelitian. Peneliti akan memprioritaskan masalah kinerja Dinas Sosial Kabupaten Bulungan menangani pengelolaan data yang terkait pengusulan data, verifikasi, validasi dan perubahan data Program Keluarga Harapan agar penyaluran dapat tepat sasaran pada keluarga yang layak menerima.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian Nurmayanti yang berjudul *Penerapan Sistem Pengolahan Data Penerima Bantuan Dana Program Keluarga Harapan Pada Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan Berbasis Web, 2018* menemukan hasil Dengan menggunakan sistem pengolahan data penerima bantuan dana program keluarga harapan pada Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan tidak akan terjadi penumpukan antrian data saat melakukan perubahan/ pemutakhiran data dan Dengan menggunakan sistem pengolahan data penerima bantuan dana program keluarga harapan pada Dinas Sosial Kabupaten Way Kanan, pembuatan laporan penerima bantuan program keluarga harapan akan jauh lebih cepat. Penelitian selanjutnya adalah penelitian Musakkar yang berjudul *Strategi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone, 2019* menemukan hasil Program Keluarga Harapan (PKH) menyatukan beberapa instansi atau komponen pemerintahan dalam proses pelaksanaannya sehingga program ini bisa berjalan secara efektif. pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) yang dilaksanakan secara komprehensif mulai dari tahap pendataan KSM, penyaluran bantuan, sampai dengan pengawasan atau pendampingan KSM. Penelitian oleh Al Fath Riza Kholdani yang berjudul *Pembangunan Sistem Informasi Pengolahan Data Penduduk di Kecamatan Banjarbaru Utara, 2017* dengan hasil sistem informasi yang dibangun mempermudah proses pengelolaan data, aplikasi yang digunakan menghemat waktu dan meningkatkan kinerja dalam pengelolaan data, memperkecil kesalahan pegawai dalam penyimpanan data atau dokumen penduduk.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian ini berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan yaitu Kinerja Dinas Sosial dalam Pengelolaan Data Program Keluarga Harapan dalam pelaksanaan pengelolaan data yang sudah baik sehingga penyaluran dapat tersalurkan dengan tepat sasaran tentu saja hal ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurmayanti, Musakkar dan Al Fath

Riza Kholdani. Selain itu teori yang digunakan juga berbeda dengan dari penelitian sebelumnya yakni teori menurut Dwiyanto, 2006 yang menyatakan ada lima indikator dalam mengukur kinerja organisasi yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Dinas Sosial terutama dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan dimana salah satu kegiatan yang dilakukan adalah pengelolaan data yang menjadi suatu tombak dalam penyaluran bantuan sosial tepat sasaran sehingga tujuan untuk mensejahterakan masyarakat dapat tercapai. Keberhasilan Program ini dilihat dari kinerja Dinas Sosial Kabupaten Bulungan dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan data apabila kinerja Dinas Sosial dalam pengelolaan data tidak baik maka penyaluran bantuan sosial tidak efektif dan apabila kinerja Dinas Sosial dalam pengelolaan data baik maka penyaluran bantuan sosial efektif.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif metode deskriptif dengan pendekatan induktif penelitian ini bertujuan untuk menemukan permasalahan dengan mengamati dan mempelajari peristiwa yang terjadi dilapangan dengan mengumpulkan data data yang ada secara faktual dan logis yang mempengaruhi peristiwa yang terjadi. Metode kualitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis dan non angka, karena tidak menguji tetapi akan memaparkan secara spesifik hasil temuan dan mencari jawaban ataupun mengekpolorasi permasalahan penelitian (Arikunto, 2010), Instrumen penelitian pada penelitian kualitatif ini adalah peneliti sendiri. Hal ini diungkapkan dalam (Sugiyono, 2015). teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (triangulasi), teknik analisis data kualitatif yang digunakan sebagai analisis data. Dalam hal ini peneliti menggunakan Teknik analisis data yang berasal dari langkah langkah reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Peneliti mengumpulkan data melalui angket, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara mendalam bersama 8 Informan yang terdiri dari Kepala Dinas, Kepala Bidang Rehabilitas dan Perlindungan Jaminan Sosial, Kepala Seksi Perlindungan Jaminan Sosial, 2 Orang Staf dan 3 Orang masyarakat. Adapun analisisnya menggunakan teori Indikator Kinerja oleh Dwiyanto, 2006 yang menyatakan indikator kinerja ada lima yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)**

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui kinerja Dinas Sosial dalam Pengelolaan Data Program Keluarga Harapan dengan menggunakan teori Indikator Kinerja oleh

Dwiyanto,2006. Ada lima indikator dalam mengukur kinerja Dinas Sosial yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

### 3.1 Produktivitas

Produktivitas merupakan sebuah pengukuran dalam menilai seberapa baik organisasi dalam memanfaatkan sumber daya dengan efektif dan efisien yang digunakan untuk menghasilkan tujuan yang diinginkan oleh organisasi. Bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat yang kurang mampu memiliki persyaratan atau komponen yang harus dimiliki oleh keluarga yang akan mendaftarkan sebagai Calon Keluarga Penerima Manfaat Program Keluarga Harapan (KPM PKH) Dinas Sosial melakukan pendataan untuk Calon KPM PKH sudah sesuai dengan Pedoman Pelaksanaan PKH.

**Tabel 1.**  
**Hasil Pengukuran Program Keluarga Harapan**

No	Nama Indikator	Rumus Pengukuran	Perhitungan Tahun 2021	Capaian Tahun 2021(%)
1	Persentase Verifikasi data Program PKH	$\frac{\text{Jml KPM PKH}}{\text{Jumlah Fakir Miskin}} \times 100\%$	$\frac{2784}{7468} \times 100\%$	37%

Sumber : Laporan Kinerja Dinas Sosial Kabupaten Bulungan 2021

Tabel diatas menjelaskan pada KPM PKH yang terdaftar dan sudah terverifikasi adalah 2784 KPM PKH yang terdaftar pada tahun 2021 dari jumlah fakir miskin yang 7468 Jiwa yang menjadi usulan Calon KPM PKH sehingga masih banyak masyarakat yang belum tersentuh oleh Program PKH ini sehingga capaian hanya 37%. Pada pencapaian yang jumlah KPM PKH yang masih jauh dari dari 100% ini dalam penyaluran bantuan sosial untuk mensejahterakan masyarakat. Jumlah KPM PKH tersebut tidak semuanya menerima bantuan sosial maupun ada juga yang menerima tidak sesuai dengan kondisi keluarga dikarenakan kondisi yang terus menerus berubah serta kurangnya pengaduan dari masyarakat bantuan sosial yang diterima.

**Tabel 2.**

**Daftar KPM PKH Tidak Menerima Bantuan**

NO	KECAMATAN	JUMLAH
1	BUNYU	38
2	PESO	24
3	PESO HILIR	150
4	SEKATAK	32
5	TANJUNG PALAS	146
6	TANJUNG PALAS BARAT	40
7	TANJUNG PALAS TENGAH	148
8	TANJUNG PALAS TIMUR	99
9	TANJUNG PALAS UTARA	73
10	TANJUNG SELOR	10
JUMLAH KESELURUHAN		814

Sumber : Laporan Tahunan Program Keluarga Harapan 2021

Dari data diatas menunjukkan jumlah pada setiap Kecamatan adanya KPM PKH yang tidak menerima bantuan PKH. Kecamatan yang paling banyak tidak menerima adalah Kecamatan Peso Hilir yang berjumlah 150 KPM PKH hal ini dikarenakan karena permasalahan data keluarga yang tidak sesuai maupun adanya perpindahan masyarakat yang tidak dilaporkan oleh Lurah setempat pada Dinas Sosial ditambah lagi akses menuju ke Kecamatan Peso Hilir yang susah dijangkau dan untuk Kecamatan paling sedikit tidak menerima bantuan adalah Kecamatan Tanjung Selor yang berjumlah 10 KPM PKH hal ini terjadi karena Kecamatan Tanjung Selor lebih dekat jaraknya ke Dinas Sosial ataupun Dukcapil Kabupaten sehingga untuk mengurus kesalahan data dengan mudah.

### **3.2. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan acuan dalam memberikan pelayanan dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat. Suatu organisasi dapat dikatakan memiliki layanan yang baik apabila mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana yang dibutuhkan. Kualitas layanan dianggap sangat memuaskan apabila dapat memberikan pelayanan yang diharapkan lebih oleh masyarakat Pelayanan yang

diberikan oleh Dinas Sosial berupa kegiatan dalam kegiatan pendataan agar para KPM PKH dapat menerima bantuan sesuai dengan kriteria keluarganya dikarenakan jumlah yang diterima KPM PKH berbeda sesuai dengan kriterianya sebagai berikut :

**Tabel 3.**  
**Indeks Penerima Bantuan Sosial PKH**

NO	Faktor Penimbang	Indeks Bantuan
1.	Kategori Ibu Hamil/Nifas	Rp.3.000.000
2	Kategori Anak Usia 0 s.d 6 Tahun	Rp.3.000.000
3.	Kategori Pendidikan Anak SD/Sederajat	Rp.900.000
4	Kategori Pendidikan Anak SMP/Sederajat	Rp.1.500.000
5	Kategori Pendidikan Anak SMA/Sederajat	Rp. 2.000.000
6	Kategori Penyandang Disabilitas Berat	Rp.2.400.000
7	Kategori Lanjut Usia	Rp.2.400.000

Sumber : Laporan Tahunan Program Keluarga Harapan 2021

Indeks bantuan sosial yang berbeda beda tersebut membuat Dinas Sosial harus selalu melakukan pelayanan pendataan dan verifikasi data terkait dengan penerima bantuan sosial agar sesuai dengan kondisi keluarga tersebut. Pelayanan yang diberikan Dinas Sosial tentunya memiliki penilaian sendiri mata masyarakat sehingga menjadi tolak ukur dalam melihat kualitas layanan yang diberikan semakin baik layanan yang diberikan maka akan tingkat kepuasan masyarakat akan semakin tinggi. Dari wawancara yang dilakukan dengan 3 sampel KPM PKH bahwa masyarakat puas dengan pelayanan yang Dinas Sosial berikan melalui kegiatan perbaikan data dan pelayanan pengaduan tersebut hal ini membuat masyarakat tentunya sangat terbantu dalam meningkatkan kesejahteraan hidupnya tersebut. Sejak adanya Program Keluarga Harapan ini keluhan masyarakat adalah bantuan sosial yang tidak tepat sasaran tetapi seiring berjalannya waktu Dinas Sosial mampu menghadapi permasalahan ini.

### 3.3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan di bidang pemerintahan untuk lebih mengenal kebutuhan dan keperluan masyarakat, membuat program untuk masyarakat dan memberikan prioritas pelayanan pada masyarakat, serta membuat program-program yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang berasal dari aspirasi masyarakat. Responsivitas dapat diukur dari keselarasan antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan Dinas Sosial melalui kegiatan ataupun pelatihan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial terkait untuk meningkatkan kualitas hidup KPM PKH serta juga layanan pengaduan yang Dinas Sosial Kabupaten Bulungan sehingga KPM PKH bisa mengkonsultasikan terkait permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tentu saja dengan adanya tindakan yang Dinas Sosial Kabupaten Bulungan lakukan ini membuat masyarakat sangat terbantu.

**Tabel 4.**  
**Kegiatan Pelayanan Dinas Sosial**

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Hasil Kegiatan
1	Kegiatan Verifikasi dan Validasi Data KPM PKH	30 Januari 2021	964 Calon KPM PKH yang sudah terverifikasi
2	Perbaikan Data Salur Penerima Bantuan Sosial PKH	8 Maret 2021	Data KPM PKH yang harus diperbaiki oleh Pendamping PKH
3	Sosialisasi Program Keluarga Harapan di Kelurahan Tanjung Selor Hilir	4 Februari 2021	Sosialisasi PKH kepada Calon KPM PKH
4	Koordinasi Pendamping PKH di Kecamatan Tanjung Palas Barat	11 Februari 2021	Penambahan Pendamping PKH di Tanjung Palas Barat
5	Kegiatan Cegah Stunting SDM PKH	19 Maret 2021	Penyampaian Cegah Stunting bagi SDM PKH sehingga informasi ini akan disampaikan kepada KPM PKH
6	Penyaluran Buku Tabungan dan ATM KKS PKH Hasil Validasi	Juni – Agustus 2021	Penyaluran Buku Tabungan dan ATM bagi KPM PKH yang baru.
7	Koordinasi dengan Pegadaian	16 September 2021	Program Bank untuk Pelayanan Gratis Pembukaan Tabungan Emas
8	Koordinasi HIMBARA	9 September 2021	Buku Tabungan bagi Lansia dan Penyandang Disabilitas

9	Pelayanan Pengaduan KPM PKH dan Non KPM PKH	Selama Tahun 2021	Pengaduan Masyarakat terkait penyaluran bantuan sosial.
10	Kegiatan Bimbingan Teknis Pengelolaan Pangan Bagi KPM PKH	30 September 2021	Meningkatkan pengetahuan pengelolaan pangan bagi KPM PKH

Sumber : Laporan Tahunan Program Keluarga Harapan 2021

Kebutuhan masyarakat selanjutnya adalah ketersediaan Agen BRI Link, pada beberapa daerah ketersediaan Agen BRI LINK sangat kurang seperti di Kecamatan Tanjung Palas Barat, Peso Hilir, Sekatak dan Tanjung Palas Tengah hal ini menjadi kebutuhan masyarakat dalam mengambil bantuan sosial melalui Agen BRI Link tersebut menjadi sangat susah. KPM PKH yang berada di Kecamatan tersebut harus mendatangi Agen BRI LINK yang tempuhnya cukup jauh sehingga biaya perjalanan terkadang lebih besar untuk mengambil bantuan sosial tersebut.

Kesimpulan peneliti tentang Responsivitas Dinas sosial kurang baik dikarenakan belum adanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu penyaluran bantuan sosial yang tepat waktu dan kurangnya tempat penyaluran bantuan sosial yang berada di beberapa daerah.

### **3.4 Responsibilitas**

Responsibilitas merupakan suatu ukuran untuk yang memperlihatkan seberapa jauh proses pemberian sebuah layanan yang dilakukan dengan baik dan tidak melanggar aturan aturan yang telah ditentukan. Prosedur yang mengatur sebagai acuan Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan terutama pada pelaksanaan kegiatan pengelolaan Data. Standar Operasional Prosuder (SOP) Pengelolaan Data sudah diatur di dalam Permensos No 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial dan diatur lebih lanjut lagi di Permensos No 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan pada Pasal 32.

Pada pendataan ulang atau pemutakhiran data adalah salah satu prosedur yang paling penting agar terjadinya penyaluran bantuan sosial yang tepat sasaran dikarenakan keadaan KPM PKH yang terus berubah ubah sehingga perlu terus dilakukan pembaharuan. Pada wawancara yang dilakukan oleh Bapak Saswito Wibowo S,PD sebagai Staff Seksi Perlindungan dan Jaminan Sosial beliau mengatakan Pembaharuan Data dilakukan 6 Bulan Sekali sementara pada Buku 5 Petunjuk Pelaksanaan Pemutakhiran Data Program Keluarga Harapan Direktorat Jaminan Sosial Keluarga menyebutkan bahwa pemutakhiran data regular dilakukan minimal sebulan sekali dan maksimal tiga bulan sekali agar jika terjadi perubahan komponen KPM PKH data

penerima tetap akurat tetapi dalam pelaksanaannya dilakukan 6 bulan sekali sehingga data penyaluran tersebut tidak akurat.

Pada beberapa kecamatan seperti Tanjung Palas Barat dan Peso Hilir pemutakhiran data bisa dilakukan setahun sekali dikarenakan jarak tempuh yang susah ke daerah tersebut dan tidak adanya Pendamping PKH yang berada di daerah tersebut sehingga sering terjadinya Status KPM PKH dengan alamat tidak ditemukan, pindah alamat, data ganda dan tidak memiliki komponen. Pada kegiatan pemutakhiran data yang dilakukan tidak sesuai dengan prosedur mengaktifkan bantuan sosial yang tidak tersalurkan tepat sasaran atau KPM PKH tersebut tidak menerima<sup>3</sup>. bantuan sosial dikarenakan kesalahan data yang tidak segera diperbaiki.

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil adalah Responsibilitas kurang baik dikarenakan ada beberapa prosedur yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan pemutakhiran data tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam melakukan penginputan data terbaru sehingga penyaluran bantuan sosial sering mengalami tidak tepat sasaran.

### **3.5 Akuntabilitas**

Akuntabilitas dikaitkan dengan pertanggung jawaban pada proses pelayanan yang telah diberikan atau pada kegiatan yang dilakukan. Akuntabilitas ini merujuk kepada pertanggung jawaban seseorang yang akan diserahkan kepada pihak yang meminta pertanggung jawaban tersebut. Pertanggung jawaban ini dibentuk dalam sebuah laporan pertanggung jawaban sehingga dari kegiatan yang dilaksanakan akan menjadi evaluasi bagi Dinas Sosial itu sendiri. Laporan pertanggung jawaban ini juga menjadi penilaian keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ditetapkan oleh Dinas Sosial.

Pada setiap kegiatan mengenai PKH ini memiliki laporan sendiri sehingga bisa menjadi perbaikan kegiatan kedepannya agar mencapai tujuan yang diharapkan. Laporan pertanggung jawaban ini disebut setiap unit yang ada di Dinas Sosial. Setiap pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan telah ada laporan pertanggung jawaban yang disusun oleh masing masing unit dinas yang ada. Pada Program Keluarga Harapan tentunya banyak sekali laporan yang dibuat dikarenakan pada program ini harus terus memperbaharui data KPM PKH yang dilaksanakan oleh Pendamping PKH di berbagai Kecamatan yang ada dari laporan tersebut akan dilaksanakannya proses validasi dan verifikasi data sehingga laporan ini sangat berpengaruh pada kegiatan Program PKH. Kesimpulan peneliti pada akuntabilitas Dinas Sosial sudah baik dikarenakan pada setiap kegiatan yang dilakukan memiliki laporan pertanggung jawabannya yang dibuat sebagai bahan evaluasi untuk kegiatan yang akan dilakukan kedepannya.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Dari temuan utama hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pada penyaluran bantuan sosial Program Keluarga dalam Pengelolaan Data yaitu: (1) Pengelolaan Data memperbaiki data penduduk yang berada di Kabupaten Bulungan agar bantuan sosial PKH dapat tersalurkan sesuai dengan komponen (2) Bantuan Sosial PKH membantu masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidupnya (3) KPM PKH menjadi mandiri dengan adanya kegiatan untuk meningkatkan kreativitas masyarakat sehingga bisa menjadi mandiri untuk meningkatkan kehidupannya (4) Pengelolaan data yang dilakukan memberikan bantuan sosial sesuai dengan indeks penerima yang dibutuhkan oleh KPM PKH itu sendiri.

Pada Program Keluarga Harapan ini memiliki komponen komponen atau syarat yang harus dipenuhi oleh Calon KPM PKH yang akan mendaftarkan diri agar bantuan yang disalurkan dapat diterima sesuai dengan kebutuhan KPM PKH. Proses mencalonkan sebagai KPM PKH tidak terlepas dari kegiatan validasi dan verifikasi data yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kabupaten Bulungan hal ini tentunya tidak terlepas dari data diri KPM PKH yang harus sesuai dengan keadaan sebenarnya agar penyaluran tepat sasaran.

Program Keluarga Harapan ini juga terus melakukan pembaharuan data yang dilakukan oleh Dinas Sosial sebagai pelaksanaan tugas urusan pemerintah wajib di bidang sosial yang secara langsung berdekatan dengan masyarakat yang ada di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Bulungan. Tetapi pada pelaksanaannya masih ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan pengelolaan data Program Keluarga Harapan sehingga penyaluran program ini masih harus dievaluasi lagi dalam pelaksanaannya agar pengelolaan data yang dilakukan lebih efektif dan tepat sasaran.

### **3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan bahwa Program Keluarga Harapan di Kabupaten Bulungan sudah berjalan efektif dan tepat sasaran walaupun masih ada kekurangan yang harus ditingkatkan lagi untuk mencapai tujuan Program Keluarga Harapan yang lebih baik lagi. Kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pengelolaan data ini adalah kurangnya SDM PKH di beberapa kecamatan sehingga hal ini membuat pelaksanaan pengelolaan data terhambat dan memerlukan waktu yang lama, dalam mengantisipasi hal ini tentunya SDM PKH yang kurang diberikan tugas tambahan untuk melakukan pengelolaan data di Kecamatan lainnya,

Pada jarak tempuh untuk mencapai kecamatan kecamatan juga tidak mudah untuk dicapai hal ini membuat pelaksanaan pengelolaan data memerlukan waktu lama terumata pada saat kegiatan verifikasi dan validasi data yang dilakukan. Pada beberapa kecamatan juga masih ada desa yang sangat sulit di jangkau bahkan tidak memiliki jaringan sehingga hal ini memberikan tantangan sendiri bagi Dinas Sosial untuk melakukan tugas dan fungsinya dalam pengelolaan data.

#### **IV. KESIMPULAN**

Kinerja Dinas Sosial dalam Program Keluarga Harapan di Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara menurut Teori Kinerja menurut Dwiyanto sudah baik hal ini dikarenakan pada setiap indikator dengan 3 indikator baik dan 2 indikator belum baik. Dilihat dari Produktivitas belum baik karena lebih banyak KPM PKH yang menerima bantuan dari pada yang belum menerima bantuan, Kualitas Layanan sudah baik dikarenakan masyarakat sudah puas dengan layanan yang diberikan dilihat dari tindakan masyarakat, Responsivitas belum baik dikarenakan tidak selaras antara program yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat, Responsibilitas belum baik dikarenakan ada beberapa kegiatan yang tidak sesuai dengan prosedur dan Akuntabilitas yang sudah baik dikarenakan adanya laporan pertanggung jawaban pada setiap kegiatan terutama pada pengelolaan data PKH.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan waktu yang sangat singkat sehingga dalam melakukan Pengelolaan Data tidak bisa melihat secara langsung proses pengelolaan data yang dilakukan terlebih lagi pada awal tahun belum dibukanya pendaftaran maupun pemutakhiran data sehingga hal ini menjadi kekurangan dalam penelitian ini.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Dalam penelitian yang dilakukan ini terdapatnya upaya upaya yang dilakukan agar meminimalisir terjadinya penyaluran bantuan sosial yang tidak tepat sasaran dikarenakan pengelolaan data yang dilakukan tidak efektif dalam pelaksanaannya.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bulungan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fahmi, Irham. 2010. *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabet.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi edisi revisi*. Jakarta: Rajawali Press
- Moleong, Lexy, 2013, *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Pasalong. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Sembiring, Masana. 2012. *Budayadan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokus Media.

Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tika, Moh. Pabundu. 2014. *Budaya organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Menteri Sosial Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial

Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Dilingkungan Kementerian Sosial

Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan

Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bulungan

Sahar, Muh., 2015 “Kinerja Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan di Kota Makassar”, Skripsi Administrasi Negara.

Rahmawati, Fany., 2020 “Akuntabilitas Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan”, Skripsi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.