

**KINERJA DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK DALAM PENDISTRIBUSIAN BANTUAN
SOSIAL KEPADA MASYARAKAT TERDAMPAK COVID-19 DI KOTA
PEMATANGSIANTAR**

Wira Sumihardo Cendekia Pangaribuan

NPP: 28.0155

Asdaf Kota Pematangsiantar, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur

Email: wira.d.pangaribuan@gmail.com

ABSTRACT

Research baims to find out the Performance of Social Services P3A Pematangsiantar in distributing social assistance to people affected by COVID-19. The research method used is descriptive qualitative with inductive approach. Data collection techniques using Data Triangulation by means of observation, documentation, and interviews. The data analysis techniques used begin with data reduction, continued presentation of data, and withdrawal of conclusions. The results showed that the performance of Social Services in distributing social assistance to people affected by COVID-19 was assessed in a good category, using Agus Dwiyanto's theory with indicators of Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsiveness, and Accountability. Obtained the result of the percentage of social assistance distribution that has been channeled reached 90%. Suggestions that the author can convey as an effort to improve the quality of service; first, carry out continuous socialization on social assistance to the community, second, provide service posts and information related to social assistance, and realize the increase in the number of Social Service apparatus, equipped with knowledge related to social assistance.

Keywords: Distribution, Performance, Social Assistance, Social Services

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Kinerja Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar dalam pendistribusian bantuan sosial kepada masyarakat terdampak COVID-19. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan *Triangulasi Data* dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Adapun Teknik Analisis data yang digunakan diawali dengan reduksi data, dilanjutkan penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menampilkan bahwa kinerja Dinas Sosial dalam pendistribusian bantuan sosial kepada masyarakat terdampak COVID-19 dinilai dalam kategori baik, dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto dengan indikator Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Diperoleh hasil Persentase penyaluran bantuan sosial yang sudah tersalur mencapai angka 90%. Saran yang dapat penulis sampaikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan; pertama, melaksanakan sosialisasi berkelanjutan tentang bantuan sosial kepada masyarakat, kedua, menyediakan posko pelayanan dan informasi terkait bantuan sosial, dan merealisasikan penambahan jumlah aparatur Dinas Sosial, dengan dibekali pengetahuan terkait bantuan sosial.

Kata Kunci: Bantuan sosial, Dinas Sosial, Kinerja, Pendistribusian

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah virus yang muncul di Kota Wuhan China pada akhir tahun 2019 hingga awal tahun 2020, berhasil mengejutkan dunia. Sebanyak 27 orang dilaporkan menderita suatu penyakit yang gejalanya mirip dengan *Pneumonia*, dengan gejala umum demam, batuk, hingga kesulitan bernafas. Kasus yang lebih parah akibat virus ini adalah dapat mengakibatkan sindrom pernafasan akut, hingga kematian. *World Health Organization* (WHO) pada tanggal 5 Januari 2020 mengidentifikasi virus ini menjadi virus baru yang bernama *Novel Coronavirus* atau dikenal dengan istilah 2019-nCov. Penjangkitan virus yang sangat mudah dari manusia ke manusia membuat penyebarannya menjadi sangat cepat. Tepat pada tanggal 11 Maret 2020 organisasi kesehatan dunia WHO menyatakan wabah virus ini menjadi pandemi

global, hal ini sehubungan dengan dinyatakan 119 negara sudah terinfeksi virus Corona (Tribunnews.com). Presiden Republik Indonesia Joko Widodo untuk pertama kalinya secara resmi menyatakan dua warga negara Indonesia terinfeksi virus *Corona* pada tanggal 2 Maret 2020, keduanya adalah Ibu dan anak yang tertular dari warga negara Jepang (Kompas.Com, 2020).

Penyebaran virus yang sangat cepat membuat pemerintah negara Indonesia telah menetapkan wabah pandemi ini sebagai bencana nasional, melalui surat keputusan Presiden nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran *CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)* Sebagai Bencana Nasional. Penyebaran virus COVID-19 yang sangat cepat juga membuat pemerintah mengambil keputusan untuk memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mengurangi jumlah korban terinfeksi, khususnya di daerah-daerah yang termasuk ke dalam zona merah melalui Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 9 tahun 2020 tentang Pedoman PSBB (Arifin, 2020).

Pemberlakuan PSBB ini kemudian mengakibatkan banyak kegiatan di sektor UMKM menjadi terbatas hingga terancam berhenti. PSBB ini kemudian berimbas pada banyak masyarakat Indonesia yang kehilangan pekerjaan, dan terjadinya PHK. UMKM yang terbukti menyumbang 61,41% dalam Produk Domestik Bruto (PDB) negara sebagaimana dijelaskan dalam penelitian (Pakpahan, 2020) di khawatirkan akan memburuk dan memengaruhi perekonomian negara oleh karena pemberlakuan PSBB di masa pandemi COVID-19. Pemerintah dalam mengatasi dampak dari kondisi ekonomi yang semakin menurun di seluruh daerah di Indonesia, segera melakukan penanganan seperti pemberian bantuan sosial kepada masyarakat khususnya yang terkena dampak COVID-19. Melalui instruksi Presiden tentang percepatan penanggulangan COVID-19 serta percepatan penggunaan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) (Rahmansyah et al., 2020), Kementerian Dalam Negeri akhirnya mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) nomor 20 tahun 2020 tentang Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* di Lingkungan Pemerintah Daerah, yang didalamnya memuat tentang kebijakan terkait keuangan.

Keluarnya Permendagri nomor 20 tahun 2020 tersebut, menjadi landasan hukum bagi Pemerintah Daerah untuk kemudian mengelaborasi kembali APBD yang telah disusun, guna percepatan penanganan COVID-19. Dalam Permendagri nomor 20 tahun 2020 tersebut, dijelaskan bahwa Pemerintah Daerah perlu memprioritaskan penggunaan APBD untuk mengantisipasi dan mengelola dampak dari COVID-19, khususnya pemberian bantuan sosial kepada masyarakat terdampak COVID-19.

Kementerian Sosial Republik Indonesia (Kemensos RI) sebagaimana dijelaskan dalam (Setkab.go.id, 2020) membagi dua program Jaringan Pengaman Sosial, program pertama adalah bantuan sosial reguler dan program kedua program bantuan sosial non reguler yang khusus untuk COVID-19. Kedua program tersebut kemudian dibagi kembali masing-masing dalam dua bentuk. Program reguler pertama yaitu bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH), dan bantuan sosial Sembako/BPNT. Program non reguler atau yang khusus untuk COVID-19 adalah bantuan sosial sembako atau Bantuan Sosial Beras (BSB) bagi wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek), serta Bantuan Langsung Tunai (BLT) bagi wilayah diluar Jabodetabek.

1.2 Permasalahan

Bagi pemerintah maupun rakyat Indonesia pemberian bantuan sosial bukanlah hal yang baru untuk dilakukan. Dalam keadaan atau kondisi terjadi suatu bencana di daerah tertentu, bantuan sosial sering diberikan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah. Bahkan dalam keadaan tidak terjadi suatu bencana, bantuan sosial juga kerap diberikan kepada masyarakat kurang mampu melalui pemerintah daerah. Akan tetapi biarpun bukan lagi hal yang baru, pemberian bantuan sosial ini masih saja dinilai mengecewakan oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan masih banyak kekeliruan dalam pendistribusiannya kepada masyarakat, seperti yang terjadi di Kota Pematangsiantar.

Pendistribusian Bantuan Sosial (Bansos) di Kota Pematangsiantar masih dikeluhkan oleh warga. Seorang Buruh yang terkena PHK akibat pandemi COVID-19 sebagaimana diberitakan dalam surat kabar *online* setempat, tidak menerima bantuan sosial, sementara nama buruh tersebut tercantum sebagai penerima

bantuan. Nama buruh yang sudah terdata sebagai penerima bantuan sosial PKH tersebut, kemudian memberikan dampak lanjutan yaitu tidak diperkenankannya untuk menerima satupun bantuan terkait pandemi ini, karena dianggap telah menerima bantuan pada program bantuan sosial lain (dikutip dari laman <https://www.hetanews.com/article/187809/warga-tak-terima-pendataan-bansos-syarat-nepotisme/> diakses pada 19 September 2020).

Bantuan Sosial COVID-19 yang tidak tepat sasaran ternyata juga terjadi di Kelurahan Bah Sorma Kota Pematangsiantar. Kehadiran Relawan COVID-19 yang berniat membantu pihak pemerintah dalam kegiatan sosial ini ternyata belum mampu menghilangkan bahkan mengurangi kesalahan dalam pendataan maupun pendistribusian bantuan sosial (dikutip dari laman <https://wartaterkini-news.cdn.ampproject.org/v/wartaterkini.news/lurah-keluhkan-kinerja-relawan-dinas-sosial-dalam-melakukan-pendataan/> diakses pada 19 September 2020). Pengaduan terkait permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial ini juga ternyata banyak diterima oleh Ombudsman RI. Permasalahan penyaluran bantuan sosial tersebut adalah berupa penyaluran yang tidak merata, ketidakjelasan dalam prosedur dan persyaratan untuk menerima bantuan.

Dinas Sosial sebagai perpanjangan dari Kementerian Sosial di daerah, juga yang memberikan daftar nama penerima manfaat kepada pusat melalui DTKS, menjadi pihak yang memiliki peran penting. Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Kota Pematangsiantar, khususnya berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Walikota Pematangsiantar nomor 4 tahun 2017, Dinas sosial memiliki peran sebagai pengelola data yang berhak mengganti data KPM, menyalurkan, memantau dan melaporkan penyaluran bantuan sosial kepada Pusat. Dalam upaya mengoptimalkan penyaluran bantuan sosial khususnya bagi masyarakat yang terkena dampak COVID-19, maka akan sangat dipengaruhi oleh kinerja dari Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar.

1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam hal menilai kinerja Dinas Sosial, penyaluran bantuan sosial, serta analisa permasalahannya. Dalam penelitian (Pakpahan, 2020) sehubungan dengan munculnya pandemi *COVID-19* di khawatirkan akan memburuk dan memengaruhi perekonomian negara oleh karena pemberlakuan PSBB di masa pandemi ini. Oleh karenanya peran Bantuan sosial dari pemerintah terasa kian vital bagi masyarakat. Pendistribusian bantuan sosial yang tidak tepat sasaran menurut (Suparmadi & Santoso, 2020) umumnya terjadi karena ketidaksiapan pemerintah serta belum siapnya sistem pendukung keputusan untuk menentukan keluarga miskin mana yang seharusnya diberikan bantuan. Dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Rahmansyah dijelaskan bahwa bantuan sosial (bansos) adalah suatu Jaring Pengaman Sosial (JPS) yang dalam pendistribusiannya masih belum menjangkau seluruh pihak. Hal ini diakibatkan oleh ketidakakuratan data yang dimiliki oleh Pemerintah (Rahmansyah et al., 2020). Dalam rangka meningkatkan akuntabilitas kinerja organisasi sektor publik penelitian sebelumnya menjelaskan perlu adanya pengoptimalan pegawai dengan berbasis pada kinerja (Notanubun, 2018).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan dalam penelitian terdahulu. Dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dalam Pendistribusian Bantuan Sosial Kepada Masyarakat Terdampak COVID-19 Di Kota Pematangsiantar. Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan teori dari (Agus Dwiyanto, 2008), yang menjelaskan ada 5 dimensi penilaian terhadap kinerja organisasi publik yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1.5 Tujuan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui:

1. Bagaimana Kinerja Dinas Sosial Kota Pematangsiantar dalam pendistribusian bantuan sosial kepada masyarakat terdampak COVID-19 di Kota Pematangsiantar?

2. Apa saja Kendala yang dihadapi Dinas Sosial dalam pendistribusian bantuan sosial terlebih ditengah pandemi COVID-19?
3. Upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh Dinas Sosial dalam pendistribusian bantuan sosial?

II. METODE

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, karena dengan metode tersebut penulis dapat melakukan penelitian dengan menggambarkan keadaan nyata atau realita empiris terkait fenomena yang terjadi sehubungan dengan pendistribusian bantuan sosial yang di nilai kurang optimal dan salah sasaran dalam pembagiannya kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kota Pematangsiantar secara detail, dan tuntas.

Penulis akan mengumpulkan data dengan teknik *triangulasi data*. Teknik ini terdiri atas tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik untuk meningkatkan kekuatan keabsahan data yang diperoleh, karena dapat melengkapi keterbatasan informasi dari satu sudut pandang oleh sudut pandang lainnya. Dalam melaksanakan wawancara, penulis akan mewawancarai langsung 6 orang informan secara mendetail, serta mengumpulkan dokumen pendukung terkait penelitian di Kantor Dinas Sosial, serta mengamati langsung fenomena yang ada dilapangan, untuk kemudian dicatat dan diolah secara ringkas dan jelas.

III. PEMBAHASAN

3.1 Analisis Kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Dalam Pendistribusian Bantuan Sosial Kepada Masyarakat Terdampak COVID-19 Di Kota Pematangsiantar

Kinerja Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar akan dianalisa menggunakan teori Agus Dwiyantor, dengan 5 dimensi penilaian, yaitu:

a. Produktivitas

Berdasarkan indikator efisiensi yang sudah dinilai efisien dengan mampu menghadirkan *input* dan *output* yang memudahkan masyarakat dan aparatur dari segi waktu dan keamanan. Ditambah indikator efektivitas yang juga dinilai sudah

baik, melalui data persentase capaian penyaluran bantuan sosial termasuk bantuan sosial COVID-19 di Kota Pematangsiantar yang mencapai angka 91,79%. Penulis dapat menyimpulkan bahwa produktivitas Kinerja Aparatur Dinas Sosial, P3A Kota Pematangsiantar Dalam Pendistribusian Bantuan Sosial Kepada Masyarakat Terdampak COVID-19 sudah baik, dengan berjalan efisien dan efektif.

b. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan observasi pada tanggal 20 Januari 2021 tersebut, penulis menyimpulkan bahwa, dalam menghadapi permasalahan yang tidak terduga, seperti praktik kecurangan, Aparatur Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar dinilai baik dengan mengambil tindakan menghindari kerusuhan antara masyarakat dengan distributor, serta menggunakan jalur sesuai regulasi dalam memberi teguran kepada pelaku kecurangan.

Berdasarkan dokumen terkait jadwal penyaluran bantuan sosial tunai, ditambah dengan hasil pengamatan saat observasi serta wawancara bersama Kepala Bidang Sosial, Penulis menyimpulkan bahwa dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan, Dinas Sosial sudah tepat waktu dan sesuai dengan jadwal sehingga dinilai sangat baik. Proses pelayanan juga dilakukan dengan cepat, hanya sekitar 2-3 menit/penerima bantuan. Dinas Sosial juga memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mendapat pelayanan, bilamana karena suatu hal yang bersangkutan tidak dapat mengambil bantuan sesuai dengan jadwal yang seharusnya.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Yusniar Nainggolan, selaku penerima bantuan sosial PKH, diperoleh informasi bahwa dalam hal pemberian penyaluran bantuan sosial, masyarakat telah terbantu dari segi waktu dan biaya, dimana penyaluran bantuan sosial untuk program PKH dilakukan di Kelurahan melalui RPK terpilih. Dalam hal pelayanan, aparaturnya dinas sosial juga dinilai ramah dan sopan terlebih saat ada pertanyaan atau keluhan dari masyarakat. Pada kesempatan lain, saat wawancara via telepon bersama Bapak Robin Situmeang selaku penerima Bantuan Sosial COVID-19, diperoleh informasi bahwa pada penyaluran Bantuan Sosial COVID-19, saat yang bersangkutan hadir di lapangan tidak menggunakan

masker, aparaturn Dinas Sosial memberi teguran dengan cara yang sopan dan tidak mempermalukan yang bersangkutan di lokasi penyaluran. Aparatur Dinas Sosial juga memberikan masker secara gratis kepada Bapak Robin Situmeang, sehingga yang bersangkutan tidak harus pergi meninggalkan lokasi untuk membeli masker, dan ini dirasa oleh Bapak Robin sangat membantu dari segi waktu dan biaya.

Mengacu pada analisa penulis terhadap indikator Kualitas Pelayanan yang merupakan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Penulis menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada pendistribusian bantuan sudah baik, tetapi masih bisa ditingkatkan menjadi sangat baik.

c. Responsivitas

Mengacu pada hasil observasi tersebut, Penulis mampu menyimpulkan bahwa dalam hal mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan pemerintah terkait program bantuan sosial, aparaturn dinas sosial sudah memiliki tingkat pemahaman yang baik. Aparatur Dinas Sosial juga memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terlihat dari keseriusan saat pelaksanaan sosialisasi, serta kesediaan waktunya untuk membantu dan mengawasi jalannya pendistribusian bantuan sosial.

Berdasarkan observasi saat terjadinya kasus Saldo Nol, Penulis dapat menyimpulkan bahwa daya tanggap aparaturn dinas sosial dalam menghadapi permasalahan terkait bantuan sosial, sangatlah baik. Alasan penulis berpendapat bahwa daya tanggap aparaturn dinas sosial sangat tinggi adalah, karena kemampuan yang ditunjukkan saat memberi pengarahan kepada masyarakat, dapat diterima dengan baik. Kemudian, Langkah cepat yang dilakukan aparaturn dinas sosial dengan mencetak lembar berisi daftar nama penerima bantuan yang aktif, adalah bukti inisiatif dari aparaturn dinas sosial untuk membantu pendistribusian berjalan lancar meski sedang menghadapi masalah seperti Saldo Nol. Alasan terakhir yang membuat penulis membuat penilaian sangat baik adalah, pada saat adanya laporan masyarakat yang datang meminta dilayani tanpa memiliki KIS, aparaturn Dinas Sosial dengan tegas menginstruksikan agar tidak dilayani. Hal ini dapat dipahami karena bisa saja ada oknum masyarakat yang hendak melakukan penipuan, tetapi

berkat penguasaan akan prosedur penyaluran bantuan sosial, aparaturnya dapat dengan tegas mengambil kebijakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menilai meski dua indikator penilaian responsivitas sudah dinilai sangat baik, untuk indikator ketersediaan wadah aspirasi masih butuh penambahan wadah yang langsung ditangani oleh Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar. Meskipun masih butuh penanganan pada indikator ketersediaan wadah aspirasi, indikator ini dinilai sudah baik, karena masyarakat tetap memiliki kesempatan untuk menyampaikan aspirasinya, dan masih dilayani dengan baik di kantor Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar. Mengacu pada ketiga indikator yang mendapat penilaian baik, Penulis menyimpulkan untuk indikator Responsivitas sudah baik.

d. Responsibilitas

Berpedoman pada ketentuan mekanisme penyaluran bantuan sosial pangan yang diserahkan oleh Gugus Tugas kepada Dinas Sosial, sebagai acuan aparaturnya Dinas Sosial dalam proses pendistribusian Bantuan Sosial. Penulis dapat menyimpulkan bahwa pendistribusian yang dilakukan oleh Aparatur Dinas Sosial adalah taat aturan dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketaatan aparaturnya Dinas Sosial pada ketentuan yang ada khususnya dimasa Pandemi COVID-19, dapat dinilai penulis sebagai bentuk kesadaran dan pemahaman akan regulasi yang berlaku.

Pemahaman Dinas Sosial P3A terhadap peraturan yang berlaku dalam kegiatan pendistribusian bantuan sosial berdasarkan wawancara bersama Kepala Bidang Sosial, dijelaskan dapat dilihat melalui terlaksananya instruksi pada setiap peraturan maupun kebijakan pemerintah yang dikeluarkan secara umum maupun yang ditujukan secara khusus kepada Dinas Sosial P3A. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ditambah dengan pengamatan langsung oleh Penulis saat melaksanakan magang riset terapan pemerintahan, Penulis dapat menyimpulkan bahwa aparaturnya Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar sudah memiliki tingkat pemahaman yang baik akan regulasi yang berlaku. Pendapat ini juga didukung dengan fakta bahwa dalam prosedur penyaluran bantuan sosial, pihak Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar belum pernah menerima tuntutan hukum atas

pelanggaran aturan dalam proses pendistribusian bantuan sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Pariaman Silaen selaku Kepala Dinas, saat diwawancarai tanggal 1 Februari 2021.

e. Akuntabilitas

Proses pendistribusian bantuan sosial program bahan pangan atau sembako pun sudah dilaksanakan oleh aparatur Dinas Sosial dengan mengikuti mekanisme penyaluran yang ditetapkan oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Kota Pematangsiantar. Penyediaan alat pendukung penerapan Protokol Kesehatan COVID-19 seperti tempat cuci tangan dan *Handsanitizer* juga dipenuhi oleh Dinas Sosial P3A beserta jajarannya sebagai upaya mendukung usaha pemerintah dalam mengurangi akan penyebaran virus.

Laporan Pertanggungjawaban kegiatan pendistribusian bantuan sosial oleh Aparatur Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar, yang ditujukan kepada Pemerintah, akan dilaporkan secara tertulis dalam bentuk Laporan Pertanggungjawaban resmi oleh Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar dengan ditanda tangani oleh Kepala Dinas. Laporan Pertanggungjawaban resmi ini akan diserahkan kepada Walikota Pematangsiantar setelah kegiatan pendistribusian bantuan sosial selesai dilaksanakan setiap bulannya. Laporan yang telah dilaporkan kepada Walikota serta telah diverifikasi dengan tanda tangan Walikota, akan diserahkan kembali kepada Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar, untuk dikirimkan ke Kementerian Sosial RI sebagai bentuk pertanggungjawaban kegiatan.

3.2 Kendala Yang Dihadapi Oleh Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar Dalam Proses Pendistribusian Bantuan Sosial

Dalam Pelaksanaan Penelitian ini, penulis berhasil mengidentifikasi beberapa Kendala yang ditemukan dilapangan terkait pendistribusian bantuan sosial oleh Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar. Kendala tersebut adalah:

1. Peran masyarakat dalam mendaftarkan diri secara mandiri sebagai calon penerima bantuan sosial masih belum maksimal, dan terkesan pasif.

2. Pemahaman masyarakat tentang bantuan sosial, mulai dari mekanisme pendataan hingga proses penyaluran bantuan sampai kepada penerima manfaat masih terbatas, sehingga mudah terpengaruh oleh informasi yang tidak bertanggung jawab yang beredar dikalangan masyarakat.
3. Jumlah Aparatur Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar dinilai kurang memadai, sehingga dalam pemberian pelayanan baik pendistribusian bantuan sosial, aparatur Dinas Sosial tidak dapat maksimal karena dibebani tugas lain yang juga menjadi tanggung jawabnya.

3.3 Upaya Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar Mengatasi Kendala Dalam Penyaluran Bantuan Sosial

Pada pelaksanaan penelitian, penulis memperoleh informasi tentang upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar dalam menghadapi kendala yang ada. Adapun upaya tersebut adalah:

1. Memberi pemahaman kepada masyarakat. Pemahaman yang dimaksudkan disini adalah pemahaman tentang mekanisme bantuan sosial. Prosedur mulai dari pendataan, hingga pendistribusian dijelaskan kepada masyarakat dengan menggunakan peran media yaitu surat kabar lokal. Pembinaan dan pemberian pemahaman terkait bantuan sosial dilakukan dengan menginstruksikan aparatur Dinas Sosial, untuk hadir dalam setiap kegiatan Musyawarah Kelurahan (MusKel).
2. Penyediaan Jasa Pelayanan THL/PNS Daerah. Penyediaan Jasa Pelayanan yang dimaksud disini adalah pengajuan rencana penambahan jumlah aparatur Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar. Dalam penjelasan Kepala Dinas Sosial, Bapak Pariaman Silaen disebutkan bahwa Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan akan melakukan penambahan jumlah aparatur. Rencana penambahan jumlah aparatur Dinas Sosial tersebut, telah dimasukkan kedalam Rencana Strategis Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pematangsiantar Tahun 2017-2022, serta diusulkan kembali dalam Renstra Tahun anggaran berikutnya yang sedang

disusun. Kepala Dinas Sosial menjelaskan, bahwa rencana penambahan jumlah aparatur Dinas Sosial P3A kali ini adalah masuk kedalam program prioritas. Mengingat permasalahan sosial di Kota Pematangsiantar tiap tahunnya bertambah, terlebih dalam penyaluran bantuan sosial ditengah pandemi COVID-19 yang masih berlangsung, dibutuhkan aparatur dalam jumlah yang memadai, agar proses penyaluran bantuan dapat berjalan lancar, dan aparatur Dinas Sosial juga tidak terbebani dengan tugas yang merangkap

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian (Pakpahan, 2020) sehubungan dengan munculnya pandemi *COVID-19* di khawatirkan akan memburuk dan memengaruhi perekonomian negara oleh karena pemberlakuan PSBB di masa pandemi ini. Oleh karenanya peran Bantuan sosial dari pemerintah terasa kian vital bagi masyarakat. Pendistribusian bantuan sosial yang tidak tepat sasaran menurut (Suparmadi & Santoso, 2020) umumnya terjadi karena ketidaksiapan pemerintah serta belum siapnya sistem pendukung keputusan untuk menentukan keluarga miskin mana yang seharusnya diberikan bantuan. Dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Rahmansyah dijelaskan bahwa bantuan sosial (bansos) adalah suatu Jaring Pengaman Sosial (JPS) yang dalam pendistribusiannya masih belum menjangkau seluruh pihak. Hal ini diakibatkan oleh ketidakakuratan data yang dimiliki oleh Pemerintah (Rahmansyah et al., 2020). Dalam rangka meningkatkan akuntabilitas kinerja organisasi sektor publik penelitian sebelumnya menjelaskan perlu adanya pengoptimalan pegawai dengan berbasis pada kinerja (Notanubun, 2018).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian saat pelaksanaan Magang Riset Terapan Pemerintahan terkait Kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dalam Pendistribusian Bantuan Sosial Kepada Masyarakat Terdampak COVID-19

Di Kota Pematangsiantar, pada tanggal 4 Januari hingga 2 Februari 2021, Penulis menyimpulkan:

1. Penilaian terhadap kinerja dilakukan dengan menggunakan teori penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto. Indikator dalam teori tersebut terdiri dari Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Hasil dari penelitian dengan menggunakan data yang diperoleh menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dalam Pendistribusian Bantuan Sosial Kepada Masyarakat Terdampak COVID-19 Di Kota Pematangsiantar sudah baik. Dasar penilaian ini dapat dilihat pada persentase penyaluran bantuan yang telah dilaksanakan.
2. Adapun Kendala yang dialami Dinas Sosial dalam Pendistribusian bantuan Sosial, sehingga sering mendapat komentar negatif dari masyarakat Kota Pematangsiantar adalah dikarenakan beberapa faktor, baik faktor internal pegawai, internal organisasi, maupun eksternal organisasi, sebagaimana dijelaskan dalam teori (Wirawan, 2009). Beberapa kendala tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Peran aktif masyarakat belum maksimal. Peran masyarakat yang dimaksudkan disini adalah inisiatif masyarakat dalam melaporkan diri secara mandiri kepada Pihak Kelurahan dan Kecamatan sebagai calon penerima bantuan sosial.
 - b. Pemahaman masyarakat tentang mekanisme bantuan sosial masih rendah. Masyarakat belum mengetahui tentang mekanisme penyaluran bantuan sosial, mulai dari pendataan, pendaftaran, verifikasi, hingga pendistribusian.
 - c. Jumlah aparatur Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar tergolong sedikit.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pematangsiantar, untuk mengatasi kendala yang telah disebutkan adalah:

- a. Memberi pemahaman kepada masyarakat tentang bantuan sosial dan mekanismenya, dengan menggunakan peran media cetak, yakni surat kabar lokal. Kepala Dinas Sosial juga menginstruksikan kepada aparatur dinas sosial dibawahnya untuk hadir dalam setiap MusKel (Musyawarah Kelurahan).
- b. Melakukan pengajuan penyediaan jasa pelayanan THL/PNS Daerah. Penyediaan jasa pelayanan yang dimaksud adalah penambahan jumlah aparatur Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar, baik yang berstatus PNS, maupun THL/PPPK.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih secara khusus ditujukan kepada Kepala Dinas Sosial P3A Kota Pematangsiantar dan jajarannya, serta kepada Camat dan Lurah di Kecamatan Siantar Martoba, yang secara langsung membantu proses penelitian. Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada Dosen Pembimbing I dan II serta seluruh Civitas Akademika IPDN yang telah banyak memberi pengetahuan dan bekal tentang ilmu pemerintahan, khususnya pada saat pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arifin, D. (2020). Presiden Tetapkan COVID-19 Sebagai Bencana Nasional - BNPB.<https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. 2010. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. w. (2015). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dessler, G. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks.

- Dwiyanto, A. (2008). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, S.P. M. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. In Bumi Aksara Jakarta.
- Mangkunegara, A. P. (2012a). Evaluasi Kinerja SDM, cetakan keenam. In Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2012b). Evaluasi Kinerja SDM (Cetakan Keenam). In PT. Refika Aditama.
- Moehariono, E., & Si, D. M. (2012). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. In Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi. 2007. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Silalahi, U. (2012). Metode Penelitian Sosial. PT Refika Aditama.
- Sugiyono, S. (2017). Teknik Pengumpulan Data. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.
- Sumihardjo, T. (2012). Teknik Evaluasi Kinerja Aparatur. Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor.
- Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, Dan Penelitian (L. Alfiah (ed.)). Penerbit Salemba Empat.

B. Undang-Undang

- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Nasional.
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.
- Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Presiden No. 63 Tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai.
- Peraturan Menteri Sosial Nomor 05 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial.

Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyaluran Bantuan Pangan Nontunai.

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 09 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* 2019.

Keputusan Menteri Sosial RI No: 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.

Keputusan Menteri Sosial RI Nomor: 54/HUK/2020 Tentang Pelaksanaan Bantuan Sosial Sembako Dan Bantuan Sosial Tunai Dalam Penanganan Dampak *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19).

Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 04 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Pematangsiantar.

Keputusan Pemerintah Kota Pematangsiantar No: 460/2043/IV/2020 Tentang Kriteria Penerima Jaring Pengawasan Sosial Terdampak COVID-19.

C. Jurnal

Notanubun, Z. (2018). Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Efektivitas Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Maluku. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapan*, 2(2), 226–239.

Pakpahan, A. K. (2020). Covid-19 Dan Implikasi Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*, 59–64.

Rahmansyah, W., Qadri, R. A., Sakti, R. T. S. R. A., & Ikhsan, S. (2020). Pemetaan Permasalahan Penyaluran Bantuan Sosial Untuk Penanganan COVID-19 Di Indonesia. *Jurnal PKN (Jurnal Pajak dan Keuangan Negara)*, 2(1), 90–102.

Suparmadi, S., & Santoso, S. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerima Bantuan Sosial Untuk Keluarga Miskin Dengan Metoda *Simple Additive Weighting (SAW)*. *Journal Of Science And Social Research*, 2(1), 21–28.

D. Lain Lain

detiknews.com. (2020). 1 Keluarga di Pematangsiantar Positif Corona, Gubsu: Bisa Dirujuk ke Medan. <https://news.detik.com/berita/d-4969011/1-keluarga-di-pematangsiantar-positif-corona-gubsu-bisa-dirujuk-ke-medan>

Kemensos RI. (2020). Mensos Laporkan 3 Program Bansos yang Telah Tuntas Dilaksanakan | Kementerian Sosial Republik Indonesia. <https://ppubh.kemensos.go.id/ar/mensos-laporkan-3-program-bansos-yang-telah-tuntas-dilaksanakan>

Kompas.com. (n.d.). Kronologi Virus Corona di China, dari Pasar hingga Korea Selatan - Kompas.com. Diambil 8 November 2020, dari <https://sains.kompas.com/read/2020/01/21/183300123/-kronologi-virus-corona-di-china-dari-pasar-hingga-korea-selatan?page=3>

Kompas.com. (2020). UPDATE 7 November: Kasus Covid-19 Berada di 503 Kabupaten/Kota Indonesia. <https://nasional.kompas.com/read/2020/11/07/16071841/update-7-november-kasus-covid-19-berada-di-503-kabupaten-kota-indonesia>

Kompas.Com. (2020). Rekap Kasus Corona Indonesia Selama Maret dan Prediksi di Bulan April. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/31/213418865/rekap-kasus-corona-indonesia-selama-maret-dan-prediksi-di-bulan-april>

Ombudsman RI. (2020). Berita - Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--evaluasi-penyyaluran-bantuan-sosial-bansos-tahap-satu-covid-19->

Setkab.go.id. (2020). Sekretariat Kabinet Republik Indonesia | Atasi Dampak Covid-19, Kemensos Berikan Bansos Reguler dan Nonreguler- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/atasi-dampak-covid-19-kemensos-berikan-bansos-reguler-dan-nonreguler/>

Tribunnews.com. (n.d.). WHO Tetapkan Wabah Virus Corona Sebagai Pandemi, Apa Artinya? Diambil 8 November 2020, dari <https://www.msn.com/id-id/berita/dunia/who-tetapkan-wabah-virus-corona-sebagai-pandemi-apa-artinya/ar-BB114eTJ>

WHO.Int. (2020). WHO *Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard* | WHO
Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard. <https://covid19.who.int/>

