

## Performance of the Social Service for Women's Empowerment and Child Protection in Distributing Social Assistance to Communities Affected by Covid-19 in Medan City

### Kinerja Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dalam Pendistribusian Bantuan Sosial kepada Masyarakat Terdampak Covid-19 di Kota Medan

Sri Sudiarti <sup>1)</sup>; Trinaningsih Rambe <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> *Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

Email: <sup>1)</sup> [srisudiarti@uinsu.ac.id](mailto:srisudiarti@uinsu.ac.id); <sup>2)</sup> [trinaningsih05@gmail.com](mailto:trinaningsih05@gmail.com)

#### How to Cite :

Sudiarti, S., Rambe, T. (2022). *Performance of the Social Service for Women's Empowerment and Child Protection in Distributing Social Assistance to Communities Affected by Covid-19 in Medan City*. JURNAL EMBA REVIEW, 2(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v2i1>

#### ARTICLE HISTORY

Received [10 April 2022]

Revised [20 April 2022]

Accepted [22 April 2022]

#### KEYWORDS

*Social Assistance, Social Service, Performance, Distribution*

*This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



#### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kinerja Dinas Sosial P3A Kota Medan dalam menyalurkan bansos kepada kelurahan terdampak COVID-19. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Pendekatan triangulasi data seperti observasi, dokumentasi, dan wawancara digunakan untuk memperoleh data. Reduksi data merupakan langkah awal dalam proses analisis data, dilanjutkan dengan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto dengan indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Daya Tanggap, Tanggung Jawab, dan Akuntabilitas, temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Sosial dalam memberikan bansos kepada masyarakat terdampak COVID-19 dinilai baik. Berdasarkan temuan, persentase bantuan sosial yang disalurkan sudah mencapai 90 persen. Saran yang dapat penulis berikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan antara lain: pertama, terus mensosialisasikan bansos di masyarakat, kedua, menyediakan posko pelayanan dan informasi tentang bansos, dan mewujudkan peningkatan jumlah tenaga Dinas Sosial dengan pengetahuan bantuan sosial..

#### ABSTRACT

*The purpose of this study was to assess the performance of the P3A Social Service of Medan City in distributing social assistance to villages affected by COVID-19. This study uses a qualitative descriptive methodology with an inductive approach. Data triangulation approaches such as observation, documentation, and interviews were used to obtain data. Data reduction is the first step in the data analysis process, followed by data presentation and conclusion drawing. Using Agus Dwiyanto's theory with indicators of Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability, the research findings show that the performance of the Social Service in providing social assistance to people affected by COVID-19 is considered good. Based on the findings, the percentage of social assistance distributed has reached 90 percent. Suggestions that the author can give in order to improve the quality of*

*services include: first, continue to socialize social assistance in the community, second, provide service posts and information about social assistance, and realize an increase in the number of Social Service personnel with knowledge of social assistance.*

## PENDAHULUAN

Virus yang pertama kali muncul di kota Wuhan di China pada akhir tahun 2019 dan awal tahun 2020 ini menggemparkan dunia. Sebanyak 27 pasien didiagnosis dengan kondisi yang memiliki gejala mirip pneumonia, antara lain demam, batuk, dan kesulitan bernapas. Sindrom pernapasan akut dan kematian dapat terjadi akibat kasus virus ini yang lebih parah. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengklasifikasikan virus ini sebagai virus baru bernama Novel Corona

virus, atau 2019-nCov, pada 5 Januari 2020. Virus ini menyebar dengan cepat karena mudah menular dari orang ke orang. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan wabah virus ini sebagai pandemi di seluruh dunia pada 11 Maret 2020, bersamaan dengan pengumuman bahwa virus Corona telah menyerang 119 negara (Tribunnews.com). Pada tanggal 2 Maret 2020, Presiden Republik Indonesia Joko Widodo secara resmi menyatakan dua orang WNI terjangkit virus Corona untuk pertama kalinya; baik ibu dan anak terinfeksi dari warga negara Jepang.

Karena penyebaran virus yang begitu cepat, pemerintah Indonesia telah menetapkan pandemi sebagai bencana nasional, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Untuk Penyebaran PENYAKIT VIRUS CORONA 2019 (COVID-19). Karena penyebaran virus COVID-19 yang begitu cepat, pemerintah memutuskan untuk memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) guna menekan jumlah korban terinfeksi, khususnya di wilayah yang ditetapkan sebagai zona merah, melalui Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes). Permenkes) Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman PSBB.

Pasca pemberlakuan PSBB, banyak kegiatan UMKM dibatasi hingga terancam ditutup. Banyak orang Indonesia kehilangan pekerjaan akibat PSBB, serta maraknya PHK. UMKM yang menyumbang 61,41 persen dari PDB negara, menurut penelitian (Pakpahan, 2020), khawatir penerapan PSBB selama epidemi COVID-19 akan memperburuk situasi dan berdampak negatif pada perekonomian. Untuk memerangi dampak penurunan kondisi ekonomi di seluruh Indonesia, pemerintah mengambil tindakan cepat, seperti memberikan dukungan sosial kepada masyarakat, khususnya yang terkena dampak COVID-19.

## LANDASAN TEORI

Kementerian Dalam Negeri akhirnya mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) nomor 20 Tahun 2020 tentang Percepatan Penanganan Penyakit Virus Corona. Tahun 2019 di Lingkungan Pemerintah Daerah, yang meliputi kebijakan terkait keuangan, sebagai tanggapan atas instruksi Presiden tentang percepatan penanganan COVID-19 dan percepatan penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Pemerintah Daerah selanjutnya akan mengelaborasi kembali APBD yang telah dibuat dalam rangka percepatan penanganan COVID-19, berdasarkan terbitnya Permendagri nomor 20 Tahun 2020. Pemerintah Daerah harus memprioritaskan penggunaan APBD untuk mengantisipasi dan mengelola dampak COVID-19, khususnya pemberian bantuan sosial kepada masyarakat yang terdampak COVID-19, sesuai Permendagri nomor 20 tahun 2020.

Menurut (Setkab.go.id, 2020), Kementerian Sosial Republik Indonesia (Kemensos RI) membagi program Jamsostek menjadi dua bagian, yaitu program bansos reguler dan program bansos non reguler khusus COVID- 19. Kedua program tersebut kemudian dipisahkan menjadi dua jenis yang berbeda. Program Keluarga Harapan (PKH) dan bantuan sosial sembako/BPNT merupakan dua program reguler pertama. Bantuan sosial sembako atau Bantuan Sosial Beras (BSB) untuk wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek), serta Bantuan Langsung Tunai (BLT) untuk tempat-tempat di luar Jabodetabek, merupakan program tidak tetap atau luar biasa di bawah COVID-19.

## METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini karena memungkinkan untuk melakukan penelitian dengan cara mendeskripsikan secara detail dan menyeluruh keadaan nyata atau realitas empiris terkait fenomena yang terjadi sehubungan dengan penyaluran bansos yang dinilai kurang optimal dan salah sasaran dalam pelaksanaannya. penyalurannya kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kota Medan. Data akan dikumpulkan dengan menggunakan prosedur triangulasi data oleh penulis. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah tiga metode yang digunakan dalam strategi ini. Karena dapat melengkapi informasi yang dibatasi dari satu sudut pandang dengan yang lain, penulis menggunakan pendekatan untuk memperkuat kekuatan validitas data yang dikumpulkan. Penulis akan melakukan wawancara mendalam dengan enam informan, serta mengumpulkan makalah pendukung yang terkait dengan penelitian di Dinas Sosial, dan mengamati fenomena di lapangan, yang akan direkam dan diolah secara singkat dan jelas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

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

Kinerja Dinas Sosial P3A Kota Medan akan dievaluasi dengan menggunakan teori Agus Dwiyanto yang meliputi lima dimensi penilaian:

1. Produktivitas  
Berdasarkan indikator efisiensi yang dinilai efisien dengan mampu menyajikan input dan output yang menghemat waktu dan keamanan bagi masyarakat dan aparat. Selanjutnya, langkah-langkah efikasi seperti persentase capaian penyaluran bansos, seperti bansos COVID-19 di Kota Pematangasiantar yang mencapai 91,79 persen dinilai baik. Penulis dapat menyimpulkan bahwa produktivitas Aparatur Dinas Sosial P3A Kota Medan dalam menyalurkan bantuan sosial kepada masyarakat terdampak COVID-19 adalah baik, karena beroperasi secara efisien dan efektif.
2. Kualitas Pelayanan  
Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada tanggal 20 Januari 2021, penulis menyimpulkan bahwa Aparatur Dinas Sosial P3A Kota Medan dinilai baik dalam menghadapi permasalahan yang tidak terduga, seperti praktik kecurangan, dengan melakukan tindakan untuk menghindari terjadinya kerusuhan antara masyarakat dengan distributor, dan dengan menggunakan saluran sesuai ketentuan dalam memberikan peringatan kepada pelaku fraud. Penulis menyimpulkan bahwa dari segi waktu penyelesaian pekerjaan, Dinas Sosial tepat

waktu dan sesuai jadwal yang dinilai sangat baik, berdasarkan dokumen terkait jadwal penyaluran bansos tunai, serta hasil observasi yang dilakukan. saat observasi dan wawancara dengan Kepala Bagian Sosial. Layanan ini juga cepat, hanya memakan waktu sekitar 2-3 menit setiap penerima. Departemen Sosial juga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan jika karena suatu hal yang bersangkutan tidak dapat menerima bantuan tepat waktu.

### 3. Responsivitas

Berdasarkan temuan pengamatan tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa aparatur pelayanan sosial memiliki kesadaran yang kuat untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan pemerintah dalam hal program bantuan sosial. Aparatur Dinas Sosial juga turut prihatin, terlihat dari keseriusan sosialisasi yang dilakukan, serta keinginan mereka untuk membantu dan mengawasi pemberian bantuan sosial. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama kasus Neraca Nol, penulis dapat menyimpulkan bahwa aparat pelayanan sosial sangat sensitif terhadap tantangan yang melibatkan bansos.

Penulis mengklaim bahwa aparat bakti sosial sangat responsif karena kompetensi yang ditunjukkan saat memberikan arahan kepada masyarakat diterima dengan baik. Tindakan segera yang dilakukan oleh aparat bakti sosial, seperti pembuatan dokumen dengan nama-nama penerima aktif, merupakan indikasi prakarsa aparat bakti sosial untuk menyukseskan pendistribusian, meski ada kendala seperti Zero Balance. Penulis membuat evaluasi yang sangat baik karena ketika ada laporan orang yang ingin dilayani tanpa KIS, aparat Dinas Sosial dengan tegas mengatakan tidak akan diberikan. Hal ini dapat dimaklumi karena mungkin saja ada oknum di masyarakat yang ingin melakukan kecurangan, namun aparat pelayanan sosial dapat dengan tegas membuat kebijakan berkat penguasaan tata cara pemberian bansos.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis berpendapat bahwa meskipun kedua indikator ketanggapan dinilai sangat baik, indikator ketersediaan wadah aspirasi masih membutuhkan wadah tambahan yang ditangani langsung oleh Dinas Sosial P3A Kota Medan. Meski indikator ketersediaan wadah aspirasi masih perlu dibenahi, namun indikator ini dinilai positif karena masyarakat masih memiliki pilihan untuk menyampaikan aspirasinya dan terlayani dengan baik di Dinas Sosial P3A Kota Medan. Penulis menyimpulkan bahwa indikasi Responsiveness adalah baik berdasarkan ketiga indikator yang memperoleh penilaian baik.

### 4. Responsibilitas

Merujuk pada ketentuan mekanisme penyaluran bantuan sosial pangan yang telah diberikan Satgas kepada Dinas Sosial sebagai pedoman bagi aparat Dinas Sosial dalam penyaluran Bantuan Sosial. Penulis dapat menyimpulkan bahwa pendistribusian yang dilakukan oleh Dinas Sosial mengikuti aturan dan dapat dilacak. Penulis dapat menganalisis kepatuhan aparat pelayanan sosial terhadap ketentuan yang ada, khususnya pada masa pandemi COVID-19, sebagai bentuk kesadaran dan pemahaman terhadap peraturan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Sosial, pemahaman Dinas Sosial P3A terhadap peraturan yang berlaku dalam penyaluran kegiatan bansos dapat dilihat pada petunjuk pelaksanaan setiap peraturan atau kebijakan pemerintah yang dikeluarkan secara umum atau khusus ditujukan kepada Dinas Sosial P3A.

### 5. Akuntabilitas

Aparatur Dinas Sosial juga telah bertugas menyelenggarakan bantuan sosial untuk program sembako atau sembako, mengikuti cara pendistribusian yang ditetapkan oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Kota Medan. Dinas Sosial P3A beserta jajarannya

juga memberikan instrumen pendukung pelaksanaan Protokol Kesehatan COVID-19, seperti tempat cuci tangan dan hand sanitizer, dalam rangka membantu upaya pemerintah memerangi penyebaran virus. Laporan Pertanggungjawaban P3A Aparatur Sosial Kota Medan atas penyaluran kegiatan bansos yang ditujukan kepada pemerintah, akan dilaporkan secara tertulis dalam bentuk Berita Acara Pertanggungjawaban resmi oleh Dinas Sosial P3A Kota Medan yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Sosial Kota Medan. Kepala. Setiap bulan, setelah penyaluran kegiatan bansos selesai, Laporan Pertanggungjawaban Resmi ini akan disampaikan kepada Walikota Medan. Laporan yang telah disampaikan kepada Walikota dan disahkan dengan tanda tangan Walikota akan dikembalikan ke P3A Dinas Sosial Kota Medan dan disampaikan kepada Kementerian Sosial RI sebagai bentuk pertanggungjawaban kegiatan.

## Kendala Yang Dihadapi Oleh Dinas Sosial P3A Kota Medan Dalam Proses Pendistribusian Bantuan

Penulis berhasil mengidentifikasi banyak kesulitan di lapangan terkait pemberian bansos oleh P3A Dinas Sosial Kota Medan selama pelaksanaan penelitian ini. Masalahnya adalah:

1. Keterlibatan masyarakat dalam mendaftar sebagai calon bansos saat ini kurang dimanfaatkan dan terkesan pasif.
2. Karena pemahaman masyarakat tentang bansos masih terbatas, mulai dari mekanisme pendataan hingga proses penyampaian bantuan kepada penerima manfaat, mudah terombang-ambing oleh informasi palsu yang beredar di masyarakat.
3. Jumlah Aparatur P3A Dinas Sosial di Kota Medan yang dirasa kurang memadai menyebabkan aparatur Dinas Sosial terbebani dengan kegiatan lain yang juga menjadi tanggung jawabnya sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang baik dalam penyaluran bansos.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut penelitian yang dilakukan selama Magang Penelitian Terapan Pemerintah tentang Kinerja Pelayanan Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak dalam Penyaluran Bantuan Sosial kepada Masyarakat Yang Terkena Dampak COVID-19, penilaian kinerja dilakukan dengan menggunakan teori penilaian kinerja Agus Dwiyanto. Produktivitas, Kualitas Layanan, Daya Tanggap, Tanggung Jawab, dan Akuntabilitas merupakan indikator-indikator dalam teori tersebut. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kota Medan berkinerja baik dalam penyaluran bansos kepada masyarakat terdampak COVID-19. Persentase penyaluran bantuan yang telah dilaksanakan menjadi dasar penilaian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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.