

**KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM BANTUAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL  
KABUPATEN BALANGAN (STUDI KASUS DESA RIWA DAN DESA BUNGUR  
KECAMATAN BATUMANDI)****Muhammad Rasyid Imamunthaha<sup>1</sup>, Munawarah<sup>2</sup>, Fakhri<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [imamtaha1234@gmail.com](mailto:imamtaha1234@gmail.com)**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi bahwa pada pengelolaan Kualitas Pelayanan Pada Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Riwa dan Desa Bungur Kecamatan Batumandi) permasalahan di desa Riwa masih ada yang tidak tepat sasaran bantuan sosial dan kurangnya sosialisasi mengenai bantuan sosial, dan di desa bungur updating data bantuan sosial yang belum dilaksanakan secara berkala dan tidak tepat waktu pemabagian sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, sejauh mana Kualitas Pelayanan Pada Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Riwa dan Desa Bungur Kecamatan Batumandi) dan faktor mengaruhi yang dihadapi oleh masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat di Desa Riwa dan Desa Bungur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti mengambil informan sebanyak 14 orang dengan teknik *purposive sampling* dan analisis data dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji krebilitas data dilakukan dengan perpenjangan Pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, tringgulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif, dan member check .Kualitas Pelayanan Pada Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Riwa dan Desa Bungur Kecamatan Batumandi) cukup baik. Dilihat dari indikator : Pertama, ketepatan waktu di desa Riwa dan Bungur tidak baik, karena kesedaran dari penerima untuk mengambil bantuan tapi tidak diambil tepat waktu. Kedua, pelayanan yang sama di desa Riwa dan Bungur sudah baik pemeberian bantuan sosial yang diberikan melalui pemerintah desa. Ketiga, akurasi yang tepat di desa Riwa dan Bungur tidak baik kerana masih ada kendala dalam meverifikasi data. Keempat, kemampuan menanggapi kebutuhan di desa Riwa dan Bungur sudah baik, kriteria yang diberikan oleh dinas sosial dijalankan oleh pemerintah desa dengan kordinasi. Kelima, kejelasan informasi di desa Riwa tidak baik, tidak pernah ada sosialisasi dan di desa Bungur sudah baik, informasi yang diberikan sudah jelas. Keenam, ketepatan layanan di desa Riwa dan Bungur tidak baik, kerana masih ada yang tidak tepat sasaran dapat bantuan sosial. faktor yang mempengaruhi, yakni faktor penghambat terdiri dari Kurangnya kesadaran masyarakat dan lambatnya proses input data ke aplikasi Ok Deal. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Riwa dan Desa Bungur Kecamtan Batumandi), maka disarankan Kepada perintah Desa Riwa agar meberiakan sosialisasi tentang bantuan sosial. Kepada Pemeritah Desa Bungur agar lebih baik dalam memilih penerima bantuan sosial.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Program Bantuan Sosial**ABSTRACT**

*This research is based on the fact that in the management of Service Quality in Social Assistance Program in Social Service of Balangan Regency (Case Study of Riwa Village and Bungur Village, Batumandi District) there are still problems in Riwa Village that are not on target for social assistance and lack of social assistance social assistance, and in Bungur Village updating of social assistance data that has not been implemented periodically and social distribution is not timely. This study aims to determine the extent of Service Quality in Social Assistance Program in Social Service of Balangan Regency (Case Study of Riwa Village and Bungur Village, Batumandi District) and to find out the obstacles faced by the community in services to the community in Riwa Village and Bungur Village. This study employed a qualitative descriptive method. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. The researchers recruited 14 informants using purposive sampling, and analyzed the data using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. Data credibility was tested through extended observation, increased research diligence, triangulation, use of reference materials, negative case analysis, and member checking. The Quality of Service in the Social Assistance Program at the Social Service of Balangan Regency (Case Study of Riwa Village and Bungur Village, Batumandi District) is quite good. Seen from the*

*indicators: First, timeliness in Riwa and Bungur villages is not good, because the awareness of recipients to take assistance but not taken on time. Second, the same service in Riwa and Bungur villages is good in the provision of social assistance provided through the village government. Third, the accuracy in Riwa and Bungur villages is not good because there are still obstacles in verifying the data. Fourth, the ability to respond to needs in Riwa and Bungur villages is good, the criteria given by the social service are implemented by the village government with coordination. Fifth, the clarity of information in Riwa village is not good, there has never been socialization and in Bungur village it is good, the information provided is clear. Sixth, the accuracy of service in Riwa and Bungur villages is not good, because there are still those who are not on target to receive social assistance. The influencing factors, namely inhibiting factors consist of public awareness and the process of making data into applications that slow down. To improve the quality of services in the social assistance program at the Balangan Regency Social Service (Case Study of Riwa Village and Bungur Village, Batumandi District), it is recommended that the Riwa Village government provide socialization about social assistance. The Bungur Village government should be better in selecting recipients of social assistance.*

**Keywords:** *Quality of Service, Social Assistance Program*

## PENDAHULUAN

Bantuan sosial adalah sebuah bantuan yang diberikan yang bersifat selektif yaitu memilih sesuatu berdasarkan kriteria atau apa yang diperlukan untuk yang dibantu dalam standar tertentu. Yang mana bantuan sosial diberikan kepada individu, keluarga atau kelompok masyarakat yang memenuhi kriteria dan standar tertentu yang membutuhkan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.

Bantuan sosial itu bisa berupa bantuan uang, bantuan barang, bantuan jasa, atau bantuan lainnya. Sasaran bantuan sosial ini kepada orang miskin, orang yang disabilitas dan kelompok rentan lainnya yang memiliki resiko tinggi seperti anak-anak telantar atau lansia yang tidak memiliki keluarga.

Maka Pemerintah Kabupaten Balangan melalui Dinas Sosial menyediakan jenis bantuan sosial seperti bantuan sosial bencana sosial, bantuan sosial bencana alam, santunan kematian, usaha ekonomi produktif, bantuan permakanan dan alat bantu lansia atau disabilitas telantar, serta termasuk bantuan untuk komonitas Adat Terpencil (KAT), bantuan sosial untuk anak yatim, program bedah rumah, bantuan langsung tunai (BLT), dan program keluarga harapan PKH).

Maka dari itu Dinas Sosial Kabupaten Balangan memberikan pelayanan yang diberikan untuk kepada individu, keluarga, atau kelompok masyarakat yang membutuhkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. terbagi beberapa jenis bantuan mengeluarkan Undang-Undang tentang.

Sebagaimana pemerintah Kabupaten Balangan melalui Dinas Sosial tentang bantuan sosial untuk masyarakat yang membutuhkan sangatlah membantu mereka, kerna dapat meringankan dalam segi bantuan Uang, bantuan alat peralatan dan sejenisnya.

Kualitas pelayanan pada program bantuan sosial harus selaras dengan kepuasan yang penerima bantuan, karena kepuasan penerima sangat penting dalam penilaian kualitas pelayanan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada program bantuan sosial adalah pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika melebihi harapan maka pelayanan dianggap mempunyai kualitas pelayanan yang ideal dan sangat memuaskan. Jika harapan sesuai dengan pelayanan yang diterima maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan, dan jika harapan tidak terpenuhi pada pelayanan yang diterima maka kualitas pelayanan dianggap kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) awal yang kemudian telah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan yang ditemui, yaitu : Di Desa Riwa orang yang menerima masih banyak yang tidak tepat sasaran baik menerima bantuan pangan non tunai (PKH), santunan kematian, dan bantuan langsung tunai (BLT). Yang seharusnya dapat bantuan malah tidak dapat bantuan, Masyarakatnya hanya mengharapkan perangkat desa untuk memasukkan dalam daftar yang menerima bantuan sosial dan tidak masyarakat yang mengajukan dirinya untuk layak menerima bantuan sosial, Desa Bungur updating data yang belum dilaksanakan secara berkala setiap perubahan data atau status sosial perlu dilakukan pembaruan data, dibutuhkan aparatur desa dan Dinas sosial untuk turut serta memonitoring kualitas data yang ada dilapangan dan yang data yang terdaftar bantuan sosial, maka perangkat Desa harus benar-benar teliti dalam menentukan calon yang layak dapat bantuan sosial yang akan dimasukkan dalam data, Di Desa Riwa kurangnya sosialisasi di desa Riwa dan Bungur kepada para Masyarakat yang menerima atau tidak menerima bantuan sosial, sehingga masih banyak masyarakat tidak paham bantuan apa yang mereka terima dan sehingga masih data banyak data yang tidak sinkron dengan data yang ada di Dinas Sosial dan Di Desa Bungur masih ada tidak tepat waktu pemabagian bantuan sosial, sehingga masih ada keterlambatan pembagian bantuan sosial dari dinas sosial yang diserahkan ke pemerintah desa yang mana bantuan sosial pembagiannya tidak sebulan sekali melainkan bisa tiga bulan atau enam bulan sekali.

Penelitian terdahulu Rezki Sapitri (2023) Program Studi Ilmu Administrasi Publik , Sekolah Ilmu Adminstrasi Amuntai dengan Judul, “Kualitas Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara” . Kualitas Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan hasil penelitiannya adalah cukup baik, dapat dilihat dari indikator Kejelasan sudah baik. Biaya sudah baik, kerana dilakukan tidak ada biaya. Komonikasi sudah baik. Sosialisai masih kurang, masih banyak data yang tidak sinkron. Pelaksanaan pelayanan belum baik kerana kekurangan pegawai. Penyesalan keluhan sudah baik. Peralatan kerja kurang baik, keran komputer masih kurang. Mudah dijangkau belum baik kerana tidak dapat dijangkau. Disiplin sudah baik. Sopan santun sudah baik. Faktor yang mempengaruhi adalah tidak tepatnya sasaran penerima, kurangnya pegawai yang menagani, kurangnya sosialisasi yang dijalankan cakupan pelaksanaan DTKS yang minim, adanya standar pelayanan yang jelas, adanya upah bagi pelaksana, adanya koordinasi yang dilakukan, sesuai dengan aturan, adanya kepastian hukum.

## **METODE**

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah empat belas orang dengan menggunakan Purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan yaitu reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, member check.

**PEMBAHASAN****A. Kualitas Pelayanan Pada Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Riwa Dan Desa Bungur Kecamatan Bantumandi)****1. Kehandalan**

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

**a. Ketepatan Waktu**

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu di desa Riwa kurang baik, meskipun ada beberapa orang yang mengambil bantuan tepat waktu tapi ada juga yang lambat mengambil bantuan sosial. Sedangkan di desa Bungur bahwa ketepatan waktu kurang baik, meskipun ada beberapa ketepatan waktu pemberian Bantuan Sosial yang belum sesuai, kondisi tersebut dikarenakan para penerima masih ada yang telat untuk mengambil Bantuan Sosial ke Kantor desa.

Dari hasil observasi peneliti bahwa ketepatan waktu di Desa Riwa kurang baik, meskipun ada pendapat yang lebih positif dari beberapa pihak dan di Desa Bungur ketepatan waktu kurang baik, karena bantuan sosial yang di berikan tidak tiap bulan dan juga para penerima bantuan lambat untuk mengambilnya, ada masih mayoritas narasumber sepakat bahwa ketepatan waktu bantuan sosial di Desa Riwa dan Bungur membutuhkan perkembangan untuk ketepatan waktu pembagian bantuan sosial.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu bantuan sosial di desa Riwa kurang baik karena Masyarakat yang menerima bantuan sosial masih ada yang telat untuk mengambil bantuan sosial, dan ketepatan waktu di desa Bungur kurang baik, meskipun ada beberapa orang yang mengambil bantuan sosial tidak tepat waktu yang diberitahukan.

**b. Pelayanan Yang Sama Ke Penerima**

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang sama ke penerima di desa Riwa sudah baik, karena bantuan sosial yang diberikan itu sama maka pelayanan yang di berikan sama juga dan pelayanan yang sama ke penerima di desa bungur sudah baik, karena pelayanan yang di berikan tidak membedakan untuk penerima bantuan sosial.

Dari hasil observasi peneliti bahwa pelayanan yang sama ke penerima bantuan sosial di Desa Riwa sudah baik dan di Desa Bungur sudah baik, meskipun ada pendapat yang lebih positif dari beberapa pihak, mayoritas narasumber sepakat bahwa pelayanan yang sama ke penerima bantuan sosial di Desa Riwa dan Desa Bungur membutuhkan perkembangan lagi untuk pelayanan bantuan sosial yang sama ke penerima bantuan sosial.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang sama ke penerima bantuan sosial di desa Riwa sudah baik karena pelayanan yang di berikan untuk penerima bantuan sosial itu sama apa yang diberikan oleh dinas sosial dan desa Bungur sudah baik, pemberian bantuan sosial yang diberikan melalui pemerintah desa maupun lewat rekening dengan memberikan bantuan secara sama tidak ada membedakan penerima bantuan sosial.

c. Akurasi Yang Tepat

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa akurasi yang tepat untuk Langkah-langka meverifikasi data untuk penerima bantuan sosial di desa Riwa kurang baik, kerna meverivikasi langkah-langkah keakuratan yang lambat untuk penerima bantuan sosial dan di desa Bungur akurasi langkah-langkah yang tepat masih kurang baik, kerana langkah-langkah untk meverivikasi data lambat dalam membuat data ke aplikasi yang diberikan dinas sosial ke pemerintah desa.

Dari hasil observasi peneliti bahwa akurasi yang tepat ke penerima bantuan sosial di Desa Riwa kurang baik masih ada keterlambatan dalam meverivikasi langkah-langkah data penerima bantuan sosial di desa Riwa membutuhkan perkembangan lagi untuk meverifikasi data yang lambat penerima bantuan sosial dan Desa Bungur kurang baik, meskipun ada pendapat yang lebih positif dari beberapa pihak, mayoritas narasumber sepakat bahwa akurasi yang tepat masih ada keterlambatan dalam langkah-langkah memverifikasi data para penerima bantuan sosial di desa Bungur membutuhkan perkembangan lagi untuk meverifikasi data yang lambat penerima bantuan sosial.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa akurasi yang tepat untuk penerima bantuan sosial di desa Riwa kurang baik, akurasi data yang tepat masih ada kendala dalam langka-langkah untuk meverifikasi data yang mana lambat dan juga untuk memstikan datanya dengan musyawarah melalui aparatur desa, RT, dan BPD tapi Masyarakat tidak di ikut sertakan dalam musyawarah tentang Keputusan tentang data penerima bantuan sosial, dan akurasi yang tepat di desa Bungur cukup baik, akurasi yang tepat masih ada kendala dalam langkah-langkah meverifikasi data dalam keterlambatan dalam memasukan data kerana harus pakai aplikasi dan juga pakai titik kordinat rumah yang menerima bantuan sosial.

2. Kesadaran

Kesadaran adalah kemampuan untuk memahami dan menyadari kebutuhan dan harapan pelanggan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.

a. Kemampuan Menanggapi Kebutuhan

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan menanggapi kebutuhan penerima bantuan sosial di desa Riwa sudah baik, kerana kerana menentukan kriteria penerima bantuan sosial yang diberikan dinas sosial lalu di musyawarah dengan pemerintah desa, BPD dan RT untuk menentukan penerima bantuan sosial dan di desa Bungur tentang kemampuan menanggapi kebutuhan penerima sudah baik kerana bantuan sosial yang diberikan sudah paham dengan kriteria yang diberikan oleh dinas sosial untuk penerima bantuan sosial.

Dari hasil observasi peneliti bahwa kemampuan menanggapi kebutuhan kriteria bantuan sosial di Desa Riwa sudah baik kerana kriteria tentang bantuan sosial mayoritas narasumber sepakat bahwa kemampuan menanggapi kebutuhan tentang kriteia penerima bantuan sosial di Desa Riwa membutuhkan perkembangan lagi untuk kemampuan menanggapi kebutuhan ke penerima bantuan sosial, dan di Desa Bungur sudah baik, meskipun ada pendapat yang lebih positif dari beberapa pihak, mayoritas narasumber sepakat bahwa kemampuan menanggapi kebutuhan tentang kriteia

penerima bantuan sosial di Desa Bungur membutuhkan perkembangan lagi untuk kemampuan menanggapi kebutuhan ke penerima bantuan sosial.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kemampuan menanggapi kebutuhan tentang kriteria bantuan sosial di desa Riwa sudah baik, kerana menentukan kriteria penerima bantuan sosial yang diberikan dinas sosial lalu di musyawarah dengan pemerintah desa, BPD dan RT untuk menentukan penerima bantuan sosial dan di desa Bungur sudah baik, kriteria yang diberikan oleh dinas sosial dijalankan oleh pemerintah desa dengan kordinasi atau musyawarah dengan aparat desa, RT, dan BPD untuk menentukan apakah sesuai dengan kriteia yang dapat bantuan sosial.

### 3. Perhatian

Perhatian adalah satu aspek penting yang harus di penuhi oleh penyedia jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perhatian dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memahami dan menyadari kebutuhan dan harapan pelanggan. Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.

#### a. Kejelasan Informasi

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi untuk meberikan informasi untuk penerima bantuan sosial di desa Riwa kurang baik, meskipun ada beberapa kejelasan informasi yang kurang untuk para penerima bantuan sosial, kondisi tersebut dikernakan tidak adanya sosialisasi tentang bantuan sosial untuk penerima bantuan sosial dan kejelasan informasi di desa Bungur sudah baik, kerana informasi yang diberikan itu sudah jelas dan mudah dipahami Masyarakat.

Dari hasil observasi peneliti bahwa kejelasan informasi ke penerima bantuan sosial di Desa Riwa kurang baik, meskipun ada pendapat yang lebih positif dari beberapa pihak, mayoritas narasumber sepakat bahwa kejelasan informasi masih ada ada yang kurang yaitu hanya menggunkan undangan saja dan tidak ada ssosialisasi tentang bantuan sosial kepada para penerima bantuan sosial di Desa Riwa membutuhkan perkembangan dalam informasi untuk penerima bantuan sosial. Dan di desa Bungur kejelasan informasi bantuan sosial sudah baik, meskipun ada yang perlu ada pendapat yang lebih positif dari beberapa masyarakat, kerna itu membutuhkan perkembangan dalam informasi untuk penerima bantuan sosial.

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi untuk penerima bantuan sosial di desa Riwa kurang baik, kejelasan informasi masih ada kendala dalam menyapaikan bantuan sosial keran hanya menggunkan undangan dan tidak pernah ada sosialisasi tentang bantuan sosial. Dan kejelasan informasi untuk penerima bantuan di desa Bungur sudah baik, kerana kejelasan informasi yang diberikan sudah jelas dan dpat dimahami oleh penerima bantuan sosial.

### 4. Ketepatan

Ketepatan adalah kemampuan untuk memebrikan pelayan yang sesuai dengan janji dan standar yang telah ditetapkan. Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik.

#### a. Ketepatan Layanan

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Ketepatan layanan dalam ketepatan sasaran untuk penerima bantuan sosial di desa Riwa kurang baik, meskipun ada beberapa ketepatan layanan yang kurang dari pemerintah desa untuk para penerima bantuan sosial, kondisi tersebut dikernakan tidak tepat sasaran bantuan sosial karena masih ada yang tidak layak menerima bantuan sosial di desa Riwa. Dan di desa Bungur ketepatan layanan dalam ketepatan sasaran untuk penerima bantuan sosial kurang baik, kerana masih ada yang sudah mampu namun masih mendapat bantuan sosial dan pemerintah desa tidak berani meghapus data dari penerima bantuan.

Dari hasil observasi peneliti bahwa ketepatan layanan ke penerima bantuan sosial di Desa Riwa kurang baik, meskipun ada pendapat yang lebih positif dari beberapa pihak, mayoritas narasumber sepakat bahwa ketepatan layanan dalam membagiakan bantuan masih tidak tepat sasaran kepada para penerima bantuan sosial di Desa Riwa, dan hasil observasi peneliti di desa Bungur dalam ketepatan layanan dalam ketepatan sasaran penerima bantuan sosial yaitu kurang baik, para narasumber sepakat bahwa ketepatan sasaran tentang penerima bantuan sosial di desa Bungur masih ada yang tidak tepat sasaran, kerana itu membutuhkan perkembangan lagi untuk ketepatan sasaran pembagian penerima bantuan sosial.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan layanan untuk penerima bantuan sosial di desa Riwa kurang baik, ketepatan layanan masih ada yang tidak tepat sasaran dalam menerima bantuan sosial di kernakan yang tidak layak lagi masih dapat bantuan sosial dan di desa Bungur ketepatan layanan kurang baik, kerana pemerintah desa tidak berani menghapus data penerima yang tidak layak lagi dapat bantuan sosial.

## **B. Faktor-Faktor Yang Meempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Riwa Dan Desa Bungur Kecamatan Batumandi)**

### **1. Faktor penghambat**

#### **a. Kurang Kesadaran Masyarakat**

Kesedaran masyarakat untuk memahami bantuan sosial adalah sangat penting dalam memahami bantuan apa saja yang diterima kerna berdampak pada pemahaman masyarakat apa yang mereka dapatkan bantuan sosial, jika tidak ada kesadaran masyarakat maka akan ada masyarakat yang marah maka bantuan sosialnya tidak berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan terkait kesadaran masyarakat dalam menerima bantuan tidak memahami bantuan sosial dapat dikatakan kesadaran masih belum optimal. Disebabkan oleh pemerintah desa Riwa tidak ada memeberikan sosialisasi untuk Masyarakat tentang bantuan sosial di desa Riwa dan di desa Bungur di sebabkan oleh pemerintah desa Bungur tidak memberikan pemahaman dalam penerima bantuan sosial.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait faktor penghambat kesadaran Masyarakat memahami bantuan sosial masih kurang dalam pemahaman Masyarakat, maka pemeberian bantuan sosial itu masih tidak memehami bantuan sosial apa yang didapatkan. Karena pemerintah desa Riwa dan desa Bungur tidak ada yang mengadakan sosialisai tentang bantuan sosial sehingga Masyarakat kurang memahami bantuan sosial.

b. Lambatnya Proses Input Data Bantuan Sosial Ke Aplikasi

Proses membuat data bantuan sosial ke aplikasi Ok Deal (One klik data kesejahteraan sosial) adalah sangat penting dalam membuat data bantuan yang akan di serahkan ke dinas sosial karena kalau tidak membuat maka tidak dapat bantuan sosial, jika tidak membuat data bantuan sosial ke aplikasi Ok Deal maka tidak dapat bantuan sosial.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan terkait proses membuat data ke aplikasi masih belum optimal. Disebabkan oleh aplikasi itu ada gangguan atau lambat karena banyak yang mengakses aplikasi itu dan waktu untuk membuat data ke aplikasi diberi jatah kalau lewat waktu tidak bisa di akses aplikainya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa terkait faktor penghambat proses membuat data bantuan ke aplikasi Ok Deal masih ada keterlambatan, maka pemberian bantuan sosial bisa ada terlambatan dalam mendapatkan bantuan sosial. Karena pemerintah desa Riwa dan desa Bungur dalam proses membuat data bantuan sosial ke aplikasi yang memperlambat maka bantuan yang akan dapat juga terlambat. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan pernyataan secara umum tentang kualitas pelayanan yaitu Kehandalan.

## **SIMPULAN**

Kualitas Pelayanan Pada Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Riwa Dan Desa Bungur Kecamatan Batumandi) cukup baik. Pertama, sub variabel kehadalan pada indikator ketepatan di desa riwa waktu tidak baik, kerana Masyarakat yang menerima bantuan sosial masih ada yang telat untuk mengambil bantuan sosial, dan ketepatan waktu di desa Bungur tidak baik, karena kesedaran dari penerima bahwa sudah diberitahukan pada tanggal ini untuk mengambil bantuan tapi tidak diambil di hari ini juga. Pada indikator pelayanan yang sama di desa Riwa sudah baik, karena bantuan yang di terima sama maka pelayanan yang diberikan tidak membeda bedakan penerima bantuan sosial dan di Desa Bungur sudah baik pemeberian bantuan sosial yang diberikan melalui pemerintah desa maupun lewat rekening dengan memberikan bantuan secara sama tidak ada membeda bedakan penerima bantuan sosial. Pada indikator akurasi yang tepat di desa Riwa tidak baik, kerana masih ada kendala dalam langkah-langkah untuk meverivikasi data yang mana lambat dan juga untuk memastikan datanya degan kordinasi atau musyawarah melalui aparat desa, RT, dan BPD tapi Masyarakat tidak ikut sertakan dalam musyawarah dan di desa Bungur akurasi yang tepat tidak baik, kerana masih ada kendala dalam langkah-langkah meverifikasi data dalam keterlambatan dalam memasukan data kerana harus pakai aplikasi dan juga pakai titik kordinat rumah yang menerima bantuan sosial. Kedua, sub variabel kesadaran, pada indikator kemampuan menanggapi kebutuhan di desa Riwa sudah baik, kerana menentukan kriteria penerima bantuan sosial yang diberikan dinas sosial lalu di musyawarah dengan pemerintah desa, BPD dan RT untuk menentukan penerima bantuan sosial dan di desa Bungur sudah baik, kriteria yang diberikan oleh dinas sosial dijalankan oleh pemerintah desa dengan kordinasi atau musyawarah dengan aparat desa, RT, dan BPD untuk menentukan apakah sesuai dengan kriteia yang dapat bantuan sosial. Ketiga, sub variabel perhatian, pada indikator kejelasan informasi di desa Riwa tidak baik, kejelasan informasi masih ada kendala dalam menyapaikan bantuan sosial keran hanya menggunkan undangan dan tidak pernah ada sosialisasi tentang bantuan sosial. Dan kejelasan informasi untuk penerima bantuan di desa Bungur sudah baik, kerana kejelasan informasi yang diberikan sudah jelas dan dpat dimahami oleh penerima bantuan sosial. Keempat, sub variabel ketepatan, pada indikator ketepatan layanan di desa Riwa tidak baik, karena tidak tepat sasaran dalam menerima bantuan sosial karena yang menerima sudah tidak layak



lagi menerima bantuan sosial dan di desa Bungur ketepatan layanan tidak baik, kerana pemerintah desa tidak berani menghapus data penerima yang tidak layak lagi dapat bantuan sosial. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Program Bantuan Sosial Di Dinas Sosial Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Riwa Dan Desa Bungur Kecamatan Batumandi) yaitu terdapat faktor penghambat. Faktor Penghambat yaitu Kurangnya kesadaran masyarakat dalam menerima bantuan sosial ada saja Masyarakat yang mengeloh dapat bantuan sosial dan lambatnya proses input data bantuan ke aplikasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Indrasari, Meithiana, 2019. Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Surabaya. Unitomo Press.
- Desa Bungur (2024). Data Penerima Bantuan Sosial Di Desa Bungur . Desa Bungur Kecamatan Batumandi.
- Desa Riwa (2024). Data Penerima Bantuan Sosial Di Desa Riwa . Desa Riwa Kecamatan Batumandi.
- Kamaruddin, Abdullah, 2022. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Pidie. Yayasan Penerbit Zaini.
- Mursyidah, Choiriyah, 2020. Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo. Umsida Press.
- Nashar, 2020. Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat. Pemekasan. Duta Media.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) ‘Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah’, *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) ‘Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) ‘Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Rachman, Marjoni, 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Samarinda. Tahta Media Grup.
- Ramadhana, Muhammad Fitri, 2020. Pelayanan Publik. Medan. Yayasan Kita Menulis.
- Solistiyowati, Wiwik, 2018. Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo. Umsida Press.
- Sugiyono 2022. Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabete.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian pendidikan pendekatan kualitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung : Alfabeta
- Rezki Sapitri. (2023). Kualitas Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Hulu Sungai Utara. Program Studi Administrasi Publik Amuntai.
- Nor Janah (2021). Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Sosial Kota Banjarmasin. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.