

## Pengelolaan Bansos oleh Dinas Sosial Kota Serang (Studi Kasus Kelurahan Cipocok Kecamatan Cipocok)

Indi Juniartri Cahya Ningrum<sup>1</sup>, Fara Padila<sup>2</sup>, Vira Putri Damayanti<sup>3</sup>, Sakti Dwiantoro Prasya<sup>4</sup>, Muhamad Rihal Ramadhan<sup>5</sup>, Reza Damayanti<sup>6</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa, Kota Serang, Negara Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6</sup>

\*Email Korespondensi: [indijuniartrichayaningrum@gmail.com](mailto:indijuniartrichayaningrum@gmail.com)

### Sejarah Artikel:

Diterima 03-06-2026  
Disetujui 10-06-2026  
Diterbitkan 12-06-2026

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the management of social assistance by the Serang City Social Affairs Office, with a case study focus on Cipocok Village, Cipocok Subdistrict. Social assistance programs are a crucial tool in poverty alleviation, but their implementation often faces challenges regarding data accuracy and distribution effectiveness. Using a qualitative research method with a case study approach, data were collected through in-depth interviews, observations, and public information documentation. The results indicate that the social assistance management process in Cipocok Village has followed applicable regulations, from data collection through to distribution. Nevertheless, several major obstacles were identified, such as inclusion and exclusion errors stemming from inaccuracies in the Integrated Social Welfare Data (DTKS). These obstacles are exacerbated by delays in data updates at the grassroots level and a lack of transparency in the verification and validation processes in the field. Consequently, the distribution of social assistance has not been fully targeted or equitable. This study recommends the need to strengthen a community-based data update system on a regular basis, improve coordination between the Social Affairs Office and village officials, and optimize participatory oversight to minimize misallocation and ensure transparency in the management of social assistance in the future. Theoretically, the results of this study contribute to the study of public governance, particularly in the reform of social assistance distribution administration. Practically, this study can serve as a strategic reference for the Serang City Government in formulating poverty alleviation policies that are more adaptive, accountable, and based on real data.*

**Keywords:** Social Assistance Management, Social Services Agency, Data Accuracy, DTKS, Cipocok Subdistrict.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kota Serang, dengan fokus studi kasus di Kelurahan Cipocok, Kecamatan Cipocok. Program bantuan sosial merupakan instrumen krusial dalam pengentasan kemiskinan, namun implementasinya kerap dihadapkan pada tantangan akurasi data dan efektivitas distribusi. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi keterbukaan informasi. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa proses pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Cipocok telah mengikuti regulasi yang berlaku, mulai dari tahap pendataan hingga penyaluran. Kendati demikian, masih ditemukan beberapa hambatan utama, seperti fenomena inclusion dan exclusion error yang bersumber dari ketidakakuratan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Hambatan ini diperparah oleh keterlambatan pemutakhiran data di tingkat bawah serta minimnya transparansi dalam proses verifikasi dan validasi di lapangan. Akibatnya, distribusi bantuan sosial belum sepenuhnya tepat sasaran dan berkeadilan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan sistem pemutakhiran data berbasis komunitas secara berkala, peningkatan koordinasi antara Dinas Sosial dengan perangkat kelurahan, serta optimalisasi pengawasan partisipatif guna meminimalisir salah sasaran dan menjamin transparansi pengelolaan bantuan sosial di masa mendatang. Secara teoretis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah bagi kajian tata kelola publik, khususnya dalam reformasi administrasi distribusi bantuan. Secara praktis, studi ini dapat menjadi rujukan strategis bagi Pemerintah Kota Serang dalam merumuskan kebijakan penanggulangan kemiskinan yang lebih adaptif, akuntabel, dan berbasis data riil.

**Katakunci:** Pengelolaan Bantuan Sosial, Dinas Sosial, Akurasi Data, DTKS, Kelurahan Cipocok.

**Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:**(Yusril & Mahendra, 2023)

Ningrum, I. J. C., Padila, F. ., Damayanti, V. P. ., Prasya, S. D. ., Ramadhan, M. R. ., & Damayanti, R. . (2026). Pengelolaan Bansos oleh Dinas Sosial Kota Serang (Studi Kasus Kelurahan Cipocok Kecamatan Cipocok). Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 5517-5526. <https://doi.org/10.63822/cw1t7f29>

## PENDAHULUAN

Sebagai negara hukum yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945 Indonesia memiliki tanggung jawab konstitusional untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Mandat ini tertuang jelas dalam pasal 34 ayat (1) yang menyatakan bahwa fakir miskin dan anak-anak yang dipelihara oleh negara. Dalam konteks pembangunan nasional, kesejahteraan sosial bukan sekedar pemberian bantuan finansial, melainkan upaya terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat agar mampu menjalankan fungsi sosialnya secara bermartabat. Upaya ini diwujudkan melalui sistem perlindungan sosial yang komprehensif, di mana Bantuan Sosial menjadi mekanisme sosial dalam menanggulangi kemiskinan dan ketimpangan ekonomi yang masih menjadi tantangan besar di tingkat nasional.

Dalam upaya menurunkan angka kemiskinan ekstrem, Kementerian Sosial (Kemensos) pemerintah pusat telah meluncurkan berbagai program strategis. Namun, kebenaran data dan efektivitas distribusi adalah masalah utama yang dihadapi secara nasional. Pengelolaan Bantuan Sosial di Indonesia membutuhkan integrasi sistem yang kuat antara pemerintah pusat dan daerah di tengah ketidakpastian ekonomi global. Karena transformasi digital dalam administrasi publik, bantuan tidak lagi diberikan secara tumpang tindih dan hanya kepada yang benar-benar membutuhkan. Bagaimana pemerintah daerah dapat mengubah kebijakan makro menjadi tindakan mikro yang transparan dan akuntabel sangat penting untuk keberhasilan Bantuan Sosial di tingkat nasional (Yusril & Mahendra, 2023). Oleh karena itu, reformasi birokrasi dalam sektor pelayanan sosial sangat penting untuk memastikan bahwa lapisan terbawah masyarakat mendapatkan mandaat dari setiap uang yang dialokasikan negara untuk memerangi kemiskinan.

Sebagai wilayah yang secara geografis Provinsi Banten berdekatan dengan ibu kota negara, menghadapi dua jenis tantangan antara industrialisasi yang pesat dan angka kemiskinan yang masih berkembang, pemerintah Provinsi Banten memiliki kewajiban untuk menyelaraskan kebijakan nasional dengan kondisi lokal masyarakatnya. Dalam peta pembangunan kesejahteraan sosial di Tanah Jawa, bantuan sosial menjadi mekanisme sosial dalam menekan angka kesenjangan ekonomi antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Distribusi bantuan di tingkat provinsi melibatkan koordinasi yang kompleks antara pemerintah provinsi dengan pemerintah kabupaten/kota guna memastikan tidak terjadi tumpang tindih penerima manfaat. Dinamika sosial di Banten menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi tidak selalu linear dengan penurunan angka kemiskinan di seluruh wilayah. Terdapat kantong-kantong kemiskinan yang memerlukan perhatian khusus dalam hal verifikasi dan validasi data. Provinsi Banten terus berupaya mengintegrasikan data kemiskinan melalui berbagai inovasi digital, namun kendala teknis dan perbedaan standar operasional di tiap daerah sering kali memicu hambatan dalam pengelolaan bantuan sosial. Masalah ketepatan sasaran menjadi sorotan utama bagi publik dan lembaga pengawas di Banten, mengingat besarnya alokasi anggaran yang dikeluarkan setiap tahunnya (Mita Melinda et al., 2025).

Oleh karena itu, penguatan fungsi pengawasan dan standarisasi pengelolaan bantuan sosial di wilayah Banten menjadi prioritas agar program tersebut tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga memiliki dampak perubahan bagi kesejahteraan masyarakat Banten secara menyeluruh. Sebagai pusat kendali kebijakan di wilayah tersebut, kondisi ini menempatkan ibu kota Provinsi Banten menjadi lokasi fokus yang krusial untuk di amati, secara administratif ibu kota provinsi Banten adalah hasil pemekaran Kabupaten Serang pada tahun 2007 yang menjadi pusat pemerintahan Provinsi Banten. Pada akhir tahun 2024 wilayah administratif Kota Serang terdiri dari 6 Kecamatan dengan luas wilayah masing-masing yaitu: Curug 38,96 KM, Walantaka 36,56 KM, Cipocok Jaya 34,10 KM, Serang 26,55 KM, Taktakan 61,16 KM dan Kasemen 68,85 KM serta terletak strategis di jalur antara pulau Jawa.

Peran Dinas Sosial sangat vital karena bersentuhan langsung dengan masyarakat berpenghasilan rendah yang menjadi sasaran program. Keberhasilan atau kegagalan sebuah program bantuan sosial sangat bergantung pada bagaimana aparatur di dinas sosial menjalankan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan (Fhabella et al., 2024) Dinas Sosial dituntut untuk memiliki integritas tinggi serta kemampuan manajerial data yang mumpuni agar bantuan tidak salah sasaran. Namun, dalam perjalanannya, Dinas Sosial sering kali dihadapkan pada keterbatasan sumber daya, baik dari segi kuantitas personal maupun dukungan anggaran operasional untuk melakukan verifikasi faktual ke lapangan. Sebagai lembaga yang menjadi pintu utama pelayanan kesejahteraan, Dinas Sosial juga harus mampu menjadi mediator antara kebijakan pemerintah pusat dengan realitas kebutuhan di tingkat lokal. Profesionalisme karyawan di lingkungan Dinas Sosial menjadi kunci dalam meminimalkan konflik sosial yang mungkin timbul akibat kecemburuan warga terkait bantuan. Dinas sosial tidak hanya sekedar menyalurkan barang atau uang, tetapi juga bertanggung jawab dalam membangun sistem pelaporan yang transparan agar kepercayaan publik terhadap pemerintah tetap terjaga. Pengelolaan bantuan sosial dilakukan melalui tahapan, yaitu pendataan calon penerima, verifikasi data, penetapan penerima manfaat, serta proses penyaluran bantuan. Idenya setiap tahapan tersebut harus dilakukan secara sistematis, transparan, dan melibatkan berbagai pihak agar bantuan yang diberikan benar-benar tepat sasaran (Nugraha & Gustian, 2022). Namun, pada kenyataannya sering terdapat kesenjangan antar prosedur yang seharusnya dengan kondisi di lapangan, seperti kurangnya koordinasi antar pihak, keterbatasan sumber daya, serta lemahnya pengawasan. Dapat dilihat bahwa pengelolaan bantuan sosial merupakan aspek yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, namun masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Oleh karena itu, penelitian mengenai “Pengelolaan Bantuan Sosial Oleh Dinas Sosial Kota Serang (Studi Kasus Kelurahan Cipocok, Kecamatan Cipocok)” menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana pengelolaan bantuan sosial dilakukan, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan bantuan sosial di masa yang akan datang (Fadhli et al., 2021).

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga manfaat praktis dalam mendukung perbaikan kebijakan publik, khususnya dalam bidang kesejahteraan sosial. Selain itu hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pengelolaan bantuan sosial, sehingga tujuan utama dari program bantuan sosial, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dapat tercapai secara maksimal. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance), khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Setiawan & Jesaja, 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus untuk mempelajari pengelolaan bantuan sosial (bansos) yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Serang di Kelurahan Cipocok, Kecamatan Cipocok (Herdiana, 2020). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memahami fenomena sosial, interaksi, dan kompleksitas implementasi kebijakan di lapangan secara alamiah. Studi kasus ini berfokus pada unit analisis tertentu di Kelurahan Cipocok untuk mengeksplorasi dinamika, hambatan, dan efisiensi penyediaan bantuan langsung dari perspektif orang-orang yang terlibat. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan untuk penelitian ini. Artinya, subjek dipilih berdasarkan kriteria tertentu

dan dinilai memiliki pemahaman yang luas tentang topik penelitian. Informasi penting berasal dari pejabat atau lembaga yang bertanggung jawab di Dinas Sosial Kota Serang, aparat pemerintah Kelurahan Cipocok, dan ketua RT/RW di daerah tersebut. Sementara itu, informan pendukung bekerja sama dengan masyarakat penerima manfaat, juga dikenal sebagai penerima manfaat, untuk mengumpulkan informasi yang adil tentang sasaran yang tepat dan transparansi sistem bansos. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam yang terstruktur namun fleksibel dengan para informan, serta pengamatan langsung terhadap proses pendataan, verifikasi, dan distribusi bantuan di Kelurahan Cipocok (Pratiwi, 2022). Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi, yang mencakup peraturan pengelolaan bansos, laporan capaian program Dinas Sosial, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) tingkat kelurahan. Analisis data dilakukan secara berkelanjutan dan interaktif menggunakan mode Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama. Pertama, reduksi data (data reduction) dilakukan untuk merangkum, memilih, dan memfokuskan data mentah dari lapangan sesuai dengan fokus pengelolaan bansos. Kedua, penyajian data (data display) dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis untuk menunjukkan pola hubungan antar-variabel pengelolaan. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang juga dikenal sebagai *drawing conclusion* atau *verification*, dilakukan untuk menghasilkan hasil akhir yang sah tentang tata kelola bansos di lokasi studi. Penelitian ini menggunakan metode triangulasi untuk menjamin keabsahan dan akuntabilitas data yang dihasilkan. Untuk melakukan triangulasi sumber, data dari Dinas Sosial, pihak kelurahan, dan masyarakat penerima manfaat dibandingkan satu sama lain. Selain itu, triangulasi teknik digunakan untuk menyilangkan bukti dokumentari, pengamatan visual di lapangan, dan hasil wawancara mendalam. Diharapkan bahwa penelitian ini akan menghasilkan gambaran yang tidak biasa tentang sasaran pengelolaan bansos Kelurahan Cipocok yang berkaitan dengan akuntabilitas, transparansi, dan ketepatan (Sakir et al., 2023).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Serang sebagai instansi pemerintah daerah yang memegang mandat utama dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan. Dinas Sosial Kota Serang terbagi menjadi empat bidang khusus yaitu Bidang Pemberdayaan Sosial, Bidang Penanganan Fakir Miskin, Bidang Rehabilitasi Sosial, dan Bidang Perlindungan Jaminan Sosial. Yang berlokasi kan di Jl. KH. Sulaeman No. 20, Kagungan, Kec. Serang, Kota Serang, Banten.



*Gambar 1. Dokumentasi Kantor Dinas Sosial Kota Serang*

Sebagai ibu kota Provinsi Banten, Kota Serang menghadapi tantangan urbanisasi dan kesenjangan ekonomi yang berdampak pada masih tingginya angka kemiskinan ekstrem serta kelompok rentan (seperti lansia, anak terlantar, dan penyandang disabilitas). Dalam menjalankan fungsinya, Dinas Sosial Kota Serang bertindak sebagai regulator sekaligus eksekutor utama yang bertanggung jawab penuh atas manajemen bantuan sosial (bansos), mulai dari tahap perencanaan anggaran, pemuktahiran Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), verifikasi kelayakan di lapangan, hingga pengawasan distribusi bantuan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Kedudukan instansi ini sangat strategis karena efektivitas dan transparansi kinerjanya berdampak langsung terhadap stabilitas sosial-ekonomi masyarakat lapis bawah.



*Gambar 2. Dokumentasi dengan Staff Dinas Sosial Kota Serang*

Pengelolaan bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kota Serang di Kelurahan Cipocok, Kecamatan Cipocok, berjalan melalui beberapa tahapan krusial yang melibatkan sinergi antarakomodasi birokrasi daerah dan perangkat lokal di tingkat rukun tetangga (RT) serta rukun warga (RW). Implementasi penyaluran bantuan, baik yang bersumber dari anggaran pusat (seperti PKH dan BPNT) maupun bansos stimulan daerah (seperti bantuan sembako kemiskinan ekstrem dan perbaikan Rumah Tidak Layak Huni) menunjukkan adanya upaya sistematis dalam menekan beban hidup warga. Kelurahan Cipocok dipilih sebagai lokasi khusus karena merepresentasikan wilayah sub-urban dengan karakteristik masyarakat yang heterogen, di mana kantong-kantong kemiskinan masih berdampingan dengan area perkembangan kota.



*Gambar 3. Antrean di Dinas Sosial Kecamatan Cipocok*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada Dinas Sosial Kota Serang, menunjukkan bahwa

pengelolaan instrumen jaring pengaman sosial oleh Dinas Sosial Kota Serang di Kelurahan Cipocok, Kecamatan Cipocok, mencakup berbagai program jaminan kemasyarakatan yang bersumber dari klaster anggaran pemerintah pusat maupun stimulasi daerah. Ragam program bantuan yang aktif berjalan di wilayah urban ini meliputi Program Keluarga Harapan (PKH) yang berfokus pada klaster pemenuhan aspek pendidikan anak sekolah dan kesehatan ibu hamil, Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) yang didistribusikan dalam bentuk pasokan komoditas pokok pangan, serta bantuan langsung tunai mitigasi risiko ekonomi pasca-pandemi (Aprilia et al., 2025).

Salah satu sumber utama masalah penyaluran di Kelurahan Cipocok adalah ketidakakuratan dan keterlambatan pembaruan DTKS. Karena sumber daya manusia dan sarana pendukung yang terbatas, proses verifikasi dan validasi di tingkat kelurahan seringkali tidak berjalan dengan baik. Selain itu, kurangnya kerja sama antara Dinas Sosial Pemerintah Kota Serang dan aparat kecamatan dan kelurahan menyebabkan tumpang tindih atau bahkan kekurangan informasi tentang kondisi nyata warga. Potensi menjadi lebih buruk karena proses penentuan penerima yang tidak transparan dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan pendataan. Adanya kesalahan atau penyimpangan dalam input data. Meskipun ada sistem yang dimiliki Dinas Sosial Kota Serang untuk menangani keluhan masyarakat, masib perlu dinilai seberapa efektif mereka dalam menangani keluhan yang tidak pasti di Kecamatan Cipocok. Ketikan sasaran tidak tepat, masyarakat sering bingung ke mana harus melapor. Warga menjadi lebih frustrasi karena keluhan mereka dilayani dengan lambat atau dengan cara yang birokratis. Pengendalian bantuan sosial yang efektif memerlukan informasi yang terus berubah dan terbuka sehingga masyarakat dapat secara aktif memberikan masukan ke daftar penerima melalui forum musyawarah keluhan yang transparan dan jujur (Muhammad Muiz Raharjo, 2021).

Warga baru yang miskin di daerah pemukiman padat. Kelurahan Cipocok sering kali tidak terdaftar dalam radar pendataan karena masalah administratif atau karena tidak cukup lokasi untuk verifikasi lapangan. Ketidaktepatan sasaran yang tinggi di Kota Serang sangat mengganggu efisiensi keuangan daerah. Setiap rupiah yang diberikan kepada orang yang tidak layak merupakan pemborosan anggaran negara, yang seharusnya digunakan untuk proyek yang lebih menguntungkan. Bantuan yang tidak tepat untuk tujuan ini menimbulkan persepsi ketidakadilan di masyarakat cipocok. Orang-orang yang mampu terlihat mendapatkan bantuan, sementara orang-orang yang kurang mampu terabaikan. Secara keseluruhan, ini mengurangi jumlah bantuan yang seharusnya diberikan kepada penduduk yang hidup di garis kemiskinan. Akibatnya, upaya pemerintah untuk mengurangi tingkat kemiskinan ekstrim di Kota Serang menjadi kurang efektif (Supriyanto, 2014). Di sisi lain, kebocoran data memiliki efek yang lebih dalam pada manusia. Sebuah pelanggaran terhadap prinsip warga Kelurahan Cipocok yang layak menerima bantuan tfsk terdaftar. Dengan kurangan jaring pengaman sosial, masyarakat miskin ini akan semakin terperosok ke dalam rentetan ekonomi. Kegagalan sistem dalam menghubungi kelompok ini menunjukkan bahwa program utama bantuan sosial, pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan, belum dilaksanakan secara menyeluruh di tingkat akar rumput. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan Dinas Sosial untuk mengelola data dengan benar.

Dari sudut pandang Dinas Sosial Kota Serang, instrumen digital Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) mengatur Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kelurahan Cipocok. Pihak Dinas Sosial percaya bahwa masalah terbesar dalam memastikan distribusi bansos yang akurat terletak pada kemampuan birokrasi di tingkat bawah untuk secara teratur memverifikasi data lapangan daripada adanya regulasi. Pemuktahiran data secara real-time menjadi tantangan bagi instansi untuk melakukannya secara mandiri (Hendrayadi et al., 2024). Ini karena keterbatasan anggaran daerah dan

kekurangan staf pendamping sosial di tingkat Kecamatan Cipocok. Dari sudut pandang dinas, jeda waktu administrasi yang panjang sering kali membuat ketergantungan pada laporan berjenjang aparatur.

Melihat dari sudut pandang aparatur rukun tetangga (RT) dan rukun warga (RW) di Kelurahan Cipocok yang berfungsi sebagai ujung tombak administrasi di tingkat akar rumput, kenyataan di lapangan jauh lebih rumit dan penuh dengan masalah sosial. Para ketua RT dan RW menyatakan bahwa tidak ada sarana pendukung yang memadai, biaya pendataan operasional yang tidak memadai, dan terbatasnya ruang partisipasi untuk berinteraksi secara langsung dengan daftar akhir penerima bansos di pemerintahan. Aparatur RT/RW sering berada dalam situasi dilematis. Di satu sisi, mereka juga bingung karena masih ada banyak ketidaktepatan sasaran, masyarakat Kelurahan Cipocok, terutama kelompok miskin dan rentan, merasa bahwa penggunaan bantuan sosial saat ini belum sepenuhnya memenuhi prinsip keadilan sosial. Baik masyarakat penerima manfaat maupun non-penerima manfaat menunjukkan adanya fenomena salah sasaran yang nyata. Rumah tangga yang secara visual mapan atau ekonominya telah pulih secara teratur menerima bansos pangan, sementara rumah tangga lain yang hidup di bawah garis kemiskinan terabaikan. Mereka yang terpinggirkan karena kesalahan pelacakan, juga dikenal sebagai kebocoran data, melihat kegagalan pelacakan ini sebagai diskriminasi sistematis, yang membuat mereka semakin terperosok ke dalam rentetan krisis ekonomi tanpa jaring pengaman (MALAWAT, S.AP., 2022).

Berdasarkan Pengelolaan Bantuan Sosial pada Dinas Sosial Kota Serang dengan memfokuskan penelitian di Kelurahan Cipocok Kecamatan Cipocok dapat disimpulkan bahwa pengelolaan bantuan sosial masih menghadapi masalah yang signifikan, yaitu ketidaktepatan sasaran dan kebocoran data. Karena keterbatasan sumber daya manusia, keterlambatan pemuktahiran data sistem DTKS, birokrasi yang kaku dan lamban untuk emnangani keluhan, kurangnya koordinasi berjenjang antara Dinas Sosial dan aparatur di tingkat akar rumput (RT/RW) adalah penyebab utama dari masalah ini. Akibatnya, anggaran daerah dibuang, kepercayaan publik menurun, dan hak-hak warga miskin terstruktur diabaikan. Untuk mencapai keadilan sosial, Dinas Sosial Kota Serang harus mengubah tata kelolanya dengan memasukan pemuktahiran data berbasis komunitas, melibatkan RT/RW secara aktif, dan menghidupkan kembali forum musyawarah kelurahan yang jujur dan terbuka (Katharina & Jaweng, 30 C.E.).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengelolaan Bantuan Sosial oleh Dinas Sosial Kota Serang (Studi Kasus Kelurahan Cipocok Kecamatan Cipocok)”, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan bantuan sosial merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bertujuan untuk membantu masyarakat miskin dan rentan dalam memenuhi kebutuhan hidup dasar serta meningkatkan kesejahteraan sosial. Dalam pelaksanaannya, Dinas Sosial Kota Serang memiliki peran penting sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam proses perencanaan, pendataan, verifikasi, validasi, penetapan penerima manfaat, hingga pengawasan penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program bantuan sosial di Kelurahan Cipocok telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah. Bantuan sosial yang diberikan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat penerima manfaat, terutama dalam membantu memenuhi kebutuhan pokok, mengurangi beban pengeluaran rumah tangga, serta memberikan perlindungan sosial bagi kelompok masyarakat yang berada dalam kondisi ekonomi kurang mampu. Keberadaan program bantuan sosial juga menjadi salah satu instrumen pemerintah dalam mengurangi tingkat kemiskinan dan kesenjangan sosial yang masih terjadi di masyarakat.

Meskipun demikian, pelaksanaan pengelolaan bantuan sosial masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan yang sering ditemukan adalah ketidaksesuaian data penerima bantuan dengan kondisi riil di lapangan. Beberapa masyarakat yang seharusnya berhak menerima bantuan belum terdaftar sebagai penerima manfaat, sementara terdapat pula penerima yang kondisinya sudah mengalami perubahan namun masih tercatat dalam data bantuan sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pemutakhiran data masih perlu ditingkatkan agar bantuan yang diberikan dapat lebih tepat sasaran. Selain permasalahan data, koordinasi antara Dinas Sosial, pihak kecamatan, kelurahan, serta masyarakat juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan bantuan sosial. Komunikasi yang baik antar pemangku kepentingan diperlukan untuk memastikan proses pendataan, verifikasi, dan penyaluran bantuan dapat berjalan secara optimal. Keterlibatan aparat kelurahan yang lebih dekat dengan kondisi masyarakat menjadi aspek penting dalam membantu menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa transparansi dalam pengelolaan bantuan sosial perlu terus ditingkatkan. Keterbukaan informasi mengenai kriteria penerima, jenis bantuan yang diberikan, serta mekanisme pengaduan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap program bantuan sosial. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan juga dapat menjadi langkah preventif untuk meminimalisasi kesalahan data maupun potensi penyimpangan dalam penyaluran bantuan.

Dari aspek tata kelola, pengelolaan bantuan sosial di Kelurahan Cipocok telah mencerminkan prinsip-prinsip administrasi publik yang meliputi efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas. Namun, penerapan prinsip-prinsip tersebut masih memerlukan penguatan, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung sistem pendataan dan pemutakhiran data penerima bantuan secara berkelanjutan. Penggunaan sistem digital yang terintegrasi dapat membantu pemerintah dalam memperoleh data yang lebih akurat, cepat, dan mudah diperbarui sesuai perkembangan kondisi masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, upaya perbaikan yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pendataan dan verifikasi, memperkuat koordinasi antarinstansi, melakukan pemutakhiran data secara berkala, serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme bantuan sosial. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan program bantuan sosial dapat berjalan lebih efektif dan mampu menjangkau masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan bantuan sosial oleh Dinas Sosial Kota Serang di Kelurahan Cipocok telah memberikan kontribusi yang cukup baik dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Namun, masih diperlukan berbagai upaya perbaikan dan penguatan sistem pengelolaan agar program bantuan sosial dapat dilaksanakan secara lebih tepat sasaran, transparan, akuntabel, dan berkelanjutan. Dengan pengelolaan yang semakin baik, bantuan sosial tidak hanya berfungsi sebagai bantuan jangka pendek untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan kesejahteraan sosial dan pembangunan yang inklusif di Kota Serang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, A. P., Rahmawati, H., & Maulana, J. (2025). Analisis Peran Dinas Sosial Terkait Gelandangan dan Pengemis di Kota Serang. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(2), 209–214. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i2.477>
- Fadhli, K., Himmah, S. R., Taqiyuddin, A., Ekonomi, F., Hidup, G., & Education, J. (2021). *ANALISIS PERUBAHAN POLA KONSUMSI MASYARAKAT PENERIMA BANTUAN SOSIAL PADA MASA*

- PANDEMI COVID-19*. 9(3), 110–117.
- Fhabella, A., Widiensyah, S., & Afrizal, S. (2024). Upaya Institusi Sosial dalam Menanggulangi Keberadaan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Terlantar (Studi terhadap Institusi Sosial Fornal Dinas Sosial Kota Serang). *PADARINGAN (Jurnal Pendidikan Sosiologi Antropologi)*, 6(02), 148. <https://doi.org/10.20527/pn.v6i02.10852>
- Hendrayadi, A., Mendrofa, S. A., Rosmiati, N., Prihatini, F., Amatullah, C. C., Muryanto, F., Artiani, L. E., & Kunda, A. (2024). *Pengantar Administrasi Publik*. 1(August), 1–183. <https://www.researchgate.net/publication/385092189>
- Herdiana, D. (2020). *PENGAWASAN KOLABORATIF DALAM PELAKSANAAN KEBIJAKAN BANTUAN SOSIAL TERDAMPAK COVID-19*. 3(2), 85–99.
- Katharina, \* Riris, & Jaweng, R. N. E. (30 C.E.). *PELAYANAN PUBLIK DAN PEMERINTAHAN DIGITAL INDONESIA*.
- MALAWAT, S.AP., M. A. E. (2022). *BUKU PENGANTAR ADMINISTRASI PUBLIK*.
- Mita Melinda, Najwa Azahra Fribadi, & Army Tawalia Putri. (2025). Persepsi Masyarakat dan Pengemis terhadap Bantuan Sosial di Kota Serang. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 666–671. <https://doi.org/10.56799/peshum.v5i1.13267>
- Muhammad Muiz Raharjo, N. S. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Nugraha, R., & Gustian, D. (2022). *Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Bantuan Sosial dengan Metode Fuzzy Analytical Hierarchy Process*. 11, 87–92.
- Pratiwi, D. C. (2022). *Analisis penyaluran bantuan sosial program keluarga harapan ( PKH ) dan bantuan pangan non tunai ( BPNT ) dinas sosial pada masyarakat Kabupaten Batu Bara*. 4(12), 5684–5690.
- Sakir, A. R., Amaliah, Y., Lukman, J. P., & Rajab, M. (2023). *Strategi Dinas Sosial Kota Makassar Dalam Upaya Penanganan Anak Jalanan*. 02(01), 19–26.
- Setiawan, I., & Jesaja, C. P. (2022). *Analisis Perilaku Korupsi Aparatur Pemerintah Di Indonesia ( Studi pada Pengelolaan Bantuan Sosial Di Era Pandemi Covid-19 ) mengatur urusan pemerintahan yang telah menjadi tugas dan fungsinya masing-masing . Sudah semua kepercayaan yang telah diberikan k*.
- Supriyanto, R. W. (2014). *ERLINDUNGAN SOSIAL DI INDONESIA: TANTANGAN DAN ARAH KE DEPAN*.
- Yusril, M., & Mahendra, I. (2023). *Kewenangan Dinas Sosial Kota Serang Dalam Mengatasi Fakir Miskin Perkotaan Sebagai Wujud Pelayanan Dan Pemenuhan Hak-Hak Dasar Masyarakat Miskin Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Penanggulangan Kemiskinan*. 1(2), 184–204.