

ABSTRAK

Muhammad Fajar Bahari, 1218010125, 2025, “Kinerja Birokrasi Dinas Sosial Kota Bandung Pada Penyaluran Program Bantuan Kesejahteraan Sosial”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan dalam kinerja Dinas Sosial Kota Bandung dalam menyalurkan program bantuan kesejahteraan sosial. Meskipun data menunjukkan peningkatan indeks kepuasan masyarakat dan jumlah penerima bantuan melalui Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), masih ditemukan hambatan dalam kualitas layanan dan responsibilitas, seperti kurangnya sosialisasi serta adanya laporan pelanggaran oleh oknum petugas. Permasalahan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja organisasi Dinas Sosial Kota Bandung dalam lima aspek utama menurut teori Dwiyanto (2008), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dengan fokus pada efektivitas pelayanan program bantuan sosial, penelitian ini mengkaji sejauh mana Dinas Sosial mampu memenuhi peranannya sebagai organisasi publik yang bertugas melayani kelompok Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS).

Teori dalam penelitian ini menggunakan teori kinerja organisasi publik dari Dwiyanto (2008) yang dikaitkan dengan kerangka administrasi publik menurut Chandler & Plano serta konsep organisasi publik menurut Fahmi (2013). Penelitian ini menempatkan indikator kualitas layanan dan responsibilitas sebagai fokus utama untuk menggambarkan keberhasilan atau kegagalan implementasi program kesejahteraan sosial.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Bandung. Data dianalisis secara induktif untuk mengungkap pola dan makna yang muncul dalam proses penyaluran bantuan kesejahteraan sosial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja organisasi telah menunjukkan peningkatan dalam produktivitas dan akuntabilitas. Namun, kualitas layanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyebaran informasi dan pemahaman masyarakat mengenai prosedur layanan. Responsibilitas organisasi juga belum optimal, terlihat dari masih adanya penyimpangan dalam penyaluran bantuan dan ketidaksesuaian data. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sistem sosialisasi, validasi data, serta pengawasan pelaksanaan program untuk memperkuat kepercayaan publik dan efektivitas layanan.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, Kesejahteraan Sosial, Dinas Sosial