



## Peran Dinas Sosial Dalam Mendistribusikan Perlindungan Sosial Pada Masyarakat Miskin Di Kota Bengkulu

David Juliansyah<sup>1)</sup>; Antonio Imanda<sup>2)</sup>; Tuti Handayani IS<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [davidjuliansyah47@gmail.com](mailto:davidjuliansyah47@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [30 Juli 2025]

Revised [06 Desember 2025]

Accepted [16 Desember 2025]

### KEYWORDS

*Social protection, Poverty, Social Affairs Office, Family Hope Program, Non-Cash Food Assistance.*

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



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Sosial dalam mendistribusikan perlindungan sosial kepada masyarakat miskin di Kota Bengkulu. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi efektivitas program perlindungan sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kota Bengkulu memiliki peran strategis dalam mengidentifikasi penerima manfaat, mendistribusikan bantuan, dan memantau pelaksanaan program seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT). Program-program ini terbukti berkontribusi pada penurunan tingkat kemiskinan di Kota Bengkulu dari 14,71% pada tahun 2023 menjadi 13,76% pada tahun 2024. Namun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi sejumlah tantangan, termasuk akurasi data penerima manfaat yang belum optimal, keterbatasan anggaran, serta kurangnya koordinasi antar lembaga terkait. Selain itu, faktor-faktor seperti ketergantungan masyarakat pada bantuan sosial dan kurangnya akses terhadap pendidikan serta lapangan pekerjaan juga menjadi kendala signifikan dalam upaya pengentasan kemiskinan. Berdasarkan temuan ini, penelitian merekomendasikan peningkatan sistem pendataan berbasis teknologi untuk memastikan akurasi data penerima manfaat, penguatan koordinasi lintas sektor untuk memaksimalkan efektivitas program, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di Dinas Sosial. Selain itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemandirian masyarakat melalui program pemberdayaan ekonomi dan pelatihan keterampilan kerja. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan program perlindungan sosial dapat lebih efektif dalam mengurangi kemiskinan struktural dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin di Kota Bengkulu.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the role of the Social Affairs Office in distributing social protection to the poor in Bengkulu City. The primary focus of this research is to evaluate the effectiveness of social protection programs implemented by the Social Affairs Office and identify challenges encountered during their implementation. This research employs a qualitative approach with data collected through in-depth interviews, field observations, and document analysis. The findings reveal that the Social Affairs Office of Bengkulu City plays a strategic role in identifying beneficiaries, distributing aid, and monitoring programs such as the Family Hope Program (PKH) and Non-Cash Food Assistance (BPNT). These programs have contributed to a reduction in the poverty rate in Bengkulu City from 14.71% in 2023 to 13.76% in 2024. However, several challenges persist in program implementation, including inaccuracies in beneficiary data, budget constraints, and inadequate inter-agency coordination. Additionally, societal dependence on social assistance and limited access to education and employment opportunities pose significant barriers to poverty alleviation efforts. Based on these findings, this study recommends enhancing technology-based data systems to ensure accurate beneficiary identification, strengthening cross-sectoral coordination to maximize program effectiveness, and improving the capacity of human resources within the Social Affairs Office. Furthermore, efforts to promote community self-reliance through economic empowerment programs and job skills training are crucial. These measures are expected to make social protection programs more effective in addressing structural poverty and improving the welfare of impoverished communities in Bengkulu City.*

## PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan salah satu isu multidimensional yang masih menjadi tantangan utama dalam pembangunan di Indonesia. Sebagai fenomena sosial yang kompleks, kemiskinan tidak hanya mencerminkan kekurangan pendapatan, tetapi juga berakar pada keterbatasan akses terhadap pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan jaminan sosial (Bappenas, 2022). Di tengah upaya pembangunan yang inklusif dan berkeadilan, perlindungan sosial menjadi instrumen penting yang dirancang untuk melindungi kelompok rentan dari guncangan ekonomi dan sosial, serta mendorong mobilitas sosial ke arah yang lebih sejahtera.

Kota Bengkulu, sebagai bagian dari Provinsi Bengkulu, masih menghadapi persoalan kemiskinan yang cukup signifikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2023), tingkat kemiskinan di Kota Bengkulu menurun dari 14,71% pada tahun 2023 menjadi 13,76% pada tahun 2024. Meskipun tren tersebut menunjukkan perbaikan, angka tersebut masih berada di atas rata-rata nasional dan menggambarkan keberadaan kelompok masyarakat miskin yang secara struktural masih belum sepenuhnya terentaskan. Permasalahan ini menuntut keterlibatan aktif pemerintah daerah, khususnya perangkat dinas teknis seperti Dinas Sosial, untuk memainkan peran strategis dalam mendistribusikan program perlindungan sosial secara adil dan tepat sasaran. Perlindungan sosial yang dimaksud meliputi berbagai bentuk intervensi pemerintah, seperti bantuan langsung tunai, bantuan pangan non-tunai (BPNT), serta Program Keluarga Harapan (PKH), yang telah menjadi pilar utama dalam penanggulangan kemiskinan. Program-program ini tidak hanya memberikan dukungan material, tetapi juga mendorong perubahan perilaku masyarakat melalui pendekatan berbasis kondisi (*conditionality*), seperti keharusan menyekolahkan anak dan melakukan pemeriksaan kesehatan ibu dan bayi (Kementerian Sosial RI, 2023). Dalam konteks lokal, keberhasilan distribusi program perlindungan sosial sangat bergantung pada kinerja dan koordinasi antarinstansi, serta kapasitas kelembagaan yang dimiliki Dinas Sosial.

Sebagai instansi teknis yang memiliki mandat langsung dalam pengelolaan kesejahteraan sosial, Dinas Sosial Kota Bengkulu memegang peran penting sebagai regulator, fasilitator, dan dinamisator dalam penyelenggaraan program perlindungan sosial. Peran ini mencakup proses pendataan penerima manfaat, verifikasi dan validasi data, distribusi bantuan, serta monitoring dan evaluasi pelaksanaan program di lapangan. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tantangan masih banyak ditemui, mulai dari masalah ketepatan sasaran, duplikasi data, keterbatasan anggaran, hingga rendahnya kapasitas sumber daya manusia dan kurangnya koordinasi antar lembaga pendukung (Yusuf, 2021; Dewi & Suparno, 2022).

Salah satu tantangan kritis adalah permasalahan akurasi data penerima bantuan. Ketidakakuratan data dapat menyebabkan bantuan tidak tepat sasaran, baik kepada masyarakat yang seharusnya menerima namun tidak terdata, maupun sebaliknya, masyarakat yang sebenarnya tidak layak namun tetap menerima bantuan. Selain itu, ketergantungan masyarakat terhadap bantuan tanpa dibarengi dengan program pemberdayaan jangka panjang dapat menimbulkan efek negatif berupa ketergantungan dan rendahnya motivasi untuk mandiri (Huraerah, 2022).

Dari sisi kebijakan, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial memberikan kerangka hukum yang cukup kuat bagi Dinas Sosial untuk menjalankan fungsinya. Namun implementasi kebijakan ini di tingkat lokal sangat bergantung pada kapasitas organisasi, dukungan politik, serta partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, analisis terhadap efektivitas peran Dinas Sosial dalam pelaksanaan perlindungan sosial menjadi krusial untuk mengevaluasi capaian yang telah diraih serta mengidentifikasi hambatan yang perlu diperbaiki.

Dengan mempertimbangkan berbagai kompleksitas tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Sosial dalam mendistribusikan perlindungan sosial pada masyarakat miskin di Kota Bengkulu. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana Dinas Sosial menjalankan fungsi teknisnya dalam program-program seperti PKH dan BPNT, serta bagaimana tantangan-tantangan struktural dan teknis memengaruhi keberhasilan distribusi bantuan. Melalui pendekatan kualitatif yang mendalam, diharapkan kajian ini dapat memberikan kontribusi empiris terhadap penguatan kapasitas institusional Dinas Sosial, sekaligus menyumbangkan rekomendasi kebijakan berbasis data untuk pengentasan kemiskinan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

## LANDASAN TEORI

### Teori Peran (Role Theory)

Teori peran (*role theory*) menjadi kerangka dasar dalam memahami bagaimana individu atau lembaga menjalankan fungsinya dalam struktur sosial. Menurut Soekanto dan Sulistyowati (2013), peran merupakan aspek dinamis dari suatu status atau kedudukan dalam masyarakat. Ketika seseorang atau institusi melaksanakan hak dan kewajiban berdasarkan kedudukannya, maka dia menjalankan peran tersebut. Peran mencakup harapan-harapan normatif terhadap bagaimana seharusnya individu atau lembaga berperilaku dalam posisi tertentu.

Lebih lanjut, Yusuf (2014) menjelaskan bahwa dalam konteks pemerintahan, terdapat tiga peran utama yang dijalankan oleh lembaga publik: sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator. Sebagai regulator, pemerintah menetapkan kebijakan dan regulasi untuk menciptakan keteraturan dalam masyarakat. Sebagai dinamisator, pemerintah mendorong partisipasi dan motivasi masyarakat dalam



pembangunan. Sementara itu, sebagai fasilitator, pemerintah menyediakan sarana, prasarana, dan dukungan teknis agar masyarakat dapat berkembang secara mandiri dan berkelanjutan. Dalam konteks Dinas Sosial Kota Bengkulu, ketiga bentuk peran tersebut terwujud dalam pelaksanaan program sosial, khususnya Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), yang menjadi instrumen utama dalam perlindungan sosial masyarakat miskin. Peran sebagai regulator terlihat dari penyusunan kebijakan teknis dan petunjuk pelaksanaan program. Sebagai dinamisator, Dinas Sosial melakukan sosialisasi, pendampingan, dan pemberdayaan. Sementara sebagai fasilitator, lembaga ini memastikan tersedianya akses bantuan dan sumber daya yang dibutuhkan masyarakat miskin.

### **Konsep Perlindungan Sosial**

Perlindungan sosial merupakan serangkaian kebijakan dan program yang dirancang untuk mengurangi kerentanan sosial dan ekonomi masyarakat, khususnya kelompok miskin dan rentan (Huraerah, 2022). Perlindungan sosial tidak hanya berupa bantuan langsung tunai, tetapi juga mencakup jaminan sosial, pelayanan sosial, dan kebijakan pemberdayaan yang bersifat preventif dan kuratif.

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, perlindungan sosial adalah segala upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani risiko sosial yang dihadapi oleh masyarakat. Program-program seperti PKH dan BPNT merupakan bagian dari sistem perlindungan sosial nasional yang bertujuan menurunkan tingkat kemiskinan, meningkatkan kualitas hidup keluarga miskin, serta memperluas akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan (Kementerian Sosial RI, 2023). Selain itu, Konvensi ILO No. 102 Tahun 1952 menegaskan bahwa jaminan sosial merupakan hak dasar setiap warga negara, dan negara bertanggung jawab menyediakan mekanisme untuk memenuhi hak tersebut. Dengan demikian, perlindungan sosial tidak hanya bersifat karitatif, tetapi merupakan wujud kewajiban negara dalam menjamin keadilan sosial dan keberlanjutan pembangunan.

### **Kemiskinan sebagai Masalah Sosial Struktural**

Kelompok tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar mereka secara berkelanjutan. Menurut Sumodiningrat (1999), kemiskinan dapat dikategorikan menjadi kemiskinan absolut, relatif, kultural, dan struktural. Kemiskinan struktural, yang paling relevan dalam konteks Kota Bengkulu, muncul akibat ketimpangan akses terhadap sumber daya ekonomi, pendidikan, dan pelayanan publik.

BPS (2023) mencatat bahwa meskipun angka kemiskinan di Kota Bengkulu mengalami penurunan, indikator-indikator seperti indeks kedalaman dan keparahan kemiskinan menunjukkan bahwa persoalan tersebut masih kronis dan kompleks. Oleh karena itu, penanganan kemiskinan tidak dapat diserahkan hanya pada mekanisme pasar, melainkan harus melibatkan intervensi negara melalui perlindungan sosial yang sistemik dan berkeadilan. Dalam kerangka teori struktural, lembaga seperti Dinas Sosial bertugas mengoreksi ketimpangan struktural ini melalui distribusi program sosial yang tepat sasaran. Ini mencakup upaya pemutakhiran data, integrasi lintas sektor, dan peningkatan kapasitas kelembagaan agar kebijakan yang diterapkan benar-benar menyentuh kelompok yang paling membutuhkan (Dewi & Suparno, 2022).

### **Peran Pemerintah Daerah dalam Kebijakan Sosial**

Sebagai bagian dari sistem pemerintahan otonomi daerah, pemerintah kota memiliki kewenangan untuk merancang dan mengimplementasikan kebijakan sosial yang sesuai dengan kondisi lokal. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang sosial sebagai urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Dalam pelaksanaannya, peran Dinas Sosial menjadi ujung tombak karena merupakan lembaga teknis daerah yang mengelola urusan kesejahteraan sosial secara langsung.

Renstra Dinas Sosial Kota Bengkulu (2019–2023) menegaskan bahwa strategi utama penanggulangan kemiskinan difokuskan pada perlindungan sosial, pemberdayaan masyarakat rentan, serta penanggulangan bencana sosial. Oleh karena itu, penguatan institusi dan sumber daya manusia di Dinas Sosial menjadi bagian integral dari efektivitas pelaksanaan program sosial tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan sistematis mengenai peran Dinas Sosial dalam mendistribusikan perlindungan sosial kepada masyarakat miskin di Kota Bengkulu. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, persepsi, serta dinamika sosial yang terjadi dalam

pelaksanaan program sosial, yang tidak dapat dijelaskan melalui angka atau statistik semata (Creswell, 2016). Fokus penelitian ini adalah pada bagaimana Dinas Sosial menjalankan fungsinya sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator dalam program seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT). Lokasi penelitian ditetapkan secara purposif, yaitu di Dinas Sosial Kota Bengkulu, karena lembaga ini merupakan pelaksana utama berbagai program perlindungan sosial di tingkat daerah. Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu Maret hingga Mei 2025. Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap informan kunci seperti Kepala Dinas Sosial dan pejabat pelaksana teknis bidang perlindungan dan jaminan sosial. Selain itu, wawancara juga melibatkan informan pokok dari kalangan penerima manfaat, yaitu masyarakat miskin penerima PKH dan BPNT, guna memperoleh perspektif langsung atas pelaksanaan program di lapangan. Teknik observasi dilakukan dengan mengamati proses distribusi bantuan dan interaksi antara petugas dinas dan penerima manfaat. Dokumentasi digunakan untuk mengkaji data sekunder berupa laporan program, profil kemiskinan, serta kebijakan teknis dari Dinas Sosial.

Data yang telah diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Kemudian data disajikan dalam bentuk naratif deskriptif untuk mempermudah pemahaman hubungan antar variabel. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung untuk menjamin validitas dan keterandalan data. Untuk meningkatkan validitas data, peneliti melakukan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, keabsahan data juga diuji melalui member check, yakni konfirmasi ulang hasil temuan kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan realitas yang ada di lapangan (Sugiyono, 2018). Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai efektivitas peran Dinas Sosial dalam mendistribusikan perlindungan sosial secara adil dan tepat sasaran, serta mengidentifikasi hambatan struktural dan teknis yang masih menjadi tantangan dalam penanggulangan kemiskinan di tingkat lokal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini menemukan bahwa Dinas Sosial Kota Bengkulu menjalankan tiga fungsi utama dalam pelaksanaan program perlindungan sosial kepada masyarakat miskin, yaitu sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator. Ketiga peran ini tidak hanya dijalankan secara administratif, tetapi juga mencerminkan posisi strategis Dinas Sosial dalam merespons dinamika sosial dan kebutuhan masyarakat di tingkat akar rumput. Peran sebagai regulator diwujudkan dalam bentuk penyusunan kebijakan teknis pelaksanaan program yang mengacu pada regulasi nasional dan menyesuaikan dengan kondisi lokal. Kebijakan ini diterapkan dalam kegiatan verifikasi dan validasi data penerima bantuan sosial, yang menjadi tahapan krusial untuk memastikan bahwa bantuan tersalurkan kepada pihak yang benar-benar membutuhkan. Proses pendataan dilakukan melalui koordinasi dengan perangkat kelurahan, pendamping PKH, serta pemutakhiran data berbasis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Meskipun demikian, penelitian ini menemukan masih adanya kelemahan dalam akurasi data, seperti penerima ganda, keluarga tidak layak yang tetap terdaftar, dan masyarakat miskin baru yang belum masuk dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem regulasi telah berjalan, aspek implementasi masih membutuhkan perbaikan terutama dalam hal pemutakhiran data yang lebih responsif dan berbasis teknologi.

Dalam menjalankan peran sebagai dinamisator, Dinas Sosial Kota Bengkulu menunjukkan upaya yang cukup intensif melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, serta penguatan kelembagaan sosial di tingkat komunitas. Sosialisasi program dilakukan dengan cara pertemuan kelompok, penyebaran informasi melalui media sosial dan spanduk, serta kerja sama dengan tokoh masyarakat setempat. Selain itu, pendamping PKH juga memiliki peran penting sebagai penggerak masyarakat dalam menyadarkan pentingnya pemanfaatan bantuan secara produktif dan mendorong kemandirian. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemberdayaan masih tergolong rendah. Banyak keluarga penerima manfaat yang hanya menunggu pencairan bantuan tanpa



terlibat aktif dalam program peningkatan kapasitas atau pelatihan kewirausahaan yang difasilitasi oleh Dinas Sosial. Hambatan utama dari kondisi ini adalah keterbatasan anggaran kegiatan pemberdayaan serta rendahnya motivasi penerima bantuan untuk keluar dari ketergantungan terhadap bantuan tunai. Temuan ini memperkuat argumen bahwa peran dinamisor yang ideal memerlukan sinergi antara insentif ekonomi dan pendekatan perubahan perilaku, yang saat ini belum sepenuhnya terintegrasi dalam pelaksanaan program sosial.

Peran sebagai fasilitator terlihat dalam upaya Dinas Sosial menyediakan berbagai bentuk dukungan teknis dan operasional guna memastikan proses distribusi bantuan dapat berjalan dengan efektif. Penyaluran Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) difasilitasi melalui kemitraan dengan bank penyalur Himbara dan jaringan e-warong yang tersebar di beberapa kecamatan. Secara umum, penyaluran berjalan sesuai jadwal, namun masih ditemukan kendala seperti keterlambatan transfer dana ke rekening penerima, kurangnya petugas operator di wilayah tertentu, dan gangguan teknis pada sistem e-warong. Di samping itu, hasil observasi menunjukkan bahwa banyak e-warong belum sepenuhnya menyediakan barang sesuai ketentuan kualitas dan kuantitas, yang membuat sebagian penerima bantuan merasa tidak puas. Namun di sisi lain, para informan dari kalangan penerima manfaat menyatakan bahwa bantuan PKH dan BPNT tetap sangat membantu dalam meringankan beban pengeluaran rumah tangga, terutama untuk kebutuhan pokok seperti beras, telur, dan biaya sekolah anak. Ini mengindikasikan bahwa fungsi fasilitasi bantuan oleh Dinas Sosial telah memberikan dampak positif secara langsung, meskipun belum optimal dari aspek keberlanjutan dan pemberdayaan.

Temuan lain yang signifikan adalah peran sentral pendamping sosial dalam keseluruhan proses implementasi program. Pendamping memiliki tanggung jawab besar, mulai dari mendampingi keluarga penerima, melakukan asesmen sosial, menyampaikan laporan perkembangan keluarga, hingga menghubungkan dengan layanan sosial lainnya seperti layanan kesehatan dan pendidikan. Akan tetapi, banyak pendamping sosial yang mengeluhkan tingginya beban kerja karena harus menangani ratusan keluarga dalam satu wilayah binaan. Tidak jarang satu orang pendamping harus mencakup lebih dari satu kelurahan. Selain itu, sistem pelaporan yang masih manual dan insentif yang rendah menyebabkan motivasi kerja pendamping menurun. Akibatnya, proses pemantauan dan evaluasi program di tingkat lapangan menjadi kurang optimal dan cenderung bersifat administratif semata. Peneliti mencatat bahwa peningkatan kapasitas dan kesejahteraan pendamping sosial merupakan prasyarat penting untuk mendukung efektivitas pelaksanaan program perlindungan sosial secara berkelanjutan.

Aspek koordinasi antar lembaga juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Dinas Sosial dinilai belum memiliki sistem koordinasi lintas sektor yang memadai, khususnya dengan instansi seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan, serta Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda). Koordinasi yang lemah ini menyebabkan keterlambatan dalam validasi data, tidak sinkronnya program intervensi, serta tumpang tindih pelaksanaan kegiatan sosial di lapangan. Misalnya, dalam proses validasi penerima manfaat, Dinas Sosial seringkali masih mengandalkan data statis yang tidak diperbarui secara real time oleh dinas lain. Hal ini menghambat efektivitas pengambilan keputusan yang berbasis bukti dan data yang akurat. Kelemahan koordinasi ini juga terlihat dalam mekanisme penyaluran bantuan bencana sosial, di mana keterlambatan distribusi bantuan terjadi akibat prosedur birokratis yang belum terintegrasi secara digital antar dinas.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa Dinas Sosial Kota Bengkulu memegang peranan kunci dalam pelaksanaan program perlindungan sosial, terutama dalam konteks penanggulangan kemiskinan perkotaan. Tiga fungsi utama yang dijalankan oleh Dinas Sosial—sebagai regulator, dinamisor, dan fasilitator—sejalan dengan konsep peran sebagaimana dikemukakan oleh Yusuf (2014) dan Soekanto & Sulistyowati (2013), bahwa suatu lembaga dalam struktur sosial dituntut tidak hanya untuk menyusun kebijakan, tetapi juga menggerakkan dan mendukung masyarakat agar mampu berpartisipasi aktif dalam proses pembangunan sosial. Dalam konteks ini, peran Dinas Sosial tidak bersifat pasif-administratif, melainkan aktif-intervensi, karena menyentuh langsung kebutuhan dasar kelompok miskin dan rentan.

Secara fungsional, peran regulator yang dijalankan Dinas Sosial mencerminkan tanggung jawab normatif lembaga publik dalam mengatur sistem dan mekanisme pelaksanaan program. Namun kelemahan dalam proses verifikasi dan validasi data penerima manfaat menunjukkan bahwa kelembagaan sosial di tingkat daerah belum sepenuhnya siap dalam mengelola kompleksitas persoalan kemiskinan yang dinamis. Temuan ini senada dengan pendapat Huraerah (2022) yang menekankan bahwa kelemahan dalam manajemen data sering kali menjadi akar dari tidak efektifnya distribusi bantuan sosial di Indonesia. Ketidaktepatan sasaran akibat data yang tidak akurat tidak hanya berdampak pada

efisiensi program, tetapi juga menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap lembaga pelaksana. Dalam kerangka peran dinamisator, Dinas Sosial diharapkan mampu membangkitkan semangat partisipatif dan kemandirian masyarakat miskin. Akan tetapi, berdasarkan temuan lapangan, pendekatan yang digunakan masih lebih bersifat top-down dibandingkan kolaboratif. Masyarakat cenderung diposisikan sebagai objek penerima bantuan, bukan sebagai subjek pembangunan. Ini menunjukkan adanya jarak antara idealisme konsep pemberdayaan dan realitas implementasi. Ketergantungan masyarakat terhadap bantuan sosial tanpa adanya pendampingan yang kuat dalam aspek kewirausahaan, pelatihan keterampilan, dan literasi keuangan, justru berisiko menciptakan jebakan kemiskinan baru. Hal ini diperkuat oleh pandangan Sumodiningrat (1999) bahwa intervensi kebijakan yang tidak dibarengi dengan strategi pemberdayaan cenderung gagal mengatasi akar masalah kemiskinan secara berkelanjutan.

Peran fasilitator yang dijalankan Dinas Sosial juga menghadapi tantangan struktural. Walaupun distribusi bantuan PKH dan BPNT sebagian besar berjalan sesuai prosedur, namun persoalan keterlambatan penyaluran, keterbatasan agen e-warong, serta kualitas barang yang tidak standar menjadi penghambat dalam memastikan bahwa bantuan benar-benar memberikan manfaat optimal. Temuan ini memperkuat kritik terhadap model bantuan sosial konvensional yang belum sepenuhnya berbasis kualitas layanan publik. Lebih jauh, keterbatasan kapasitas pendamping sosial juga menjadi titik lemah yang berdampak sistemik. Dalam konsep perlindungan sosial berbasis komunitas, pendamping sosial memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara negara dan masyarakat. Namun, beban kerja yang berlebihan dan insentif yang minim menurunkan efektivitas peran mereka di lapangan. Pendapat ini selaras dengan temuan Miles, Huberman, & Saldaña (2014) bahwa kualitas interaksi sosial dalam program perlindungan sangat bergantung pada kualitas aktor lapangan yang menjalankannya.

Aspek koordinasi lintas sektor juga menjadi persoalan krusial dalam implementasi perlindungan sosial di Kota Bengkulu. Penelitian ini menunjukkan bahwa belum terbangunnya sistem koordinasi data yang terintegrasi antara Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Bappeda menyebabkan tumpang tindih program dan lambatnya pengambilan keputusan. Situasi ini menunjukkan lemahnya governance dalam sistem pelayanan publik di sektor sosial, terutama dalam hal integrasi horizontal antarinstansi. Padahal, perlindungan sosial yang efektif sangat membutuhkan model tata kelola yang kolaboratif, sebagaimana ditegaskan oleh Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang menekankan pentingnya koordinasi antar pemerintah pusat dan daerah, serta lintas sektor.

Menariknya, meskipun terdapat sejumlah hambatan, program-program sosial seperti PKH dan BPNT tetap memiliki kontribusi nyata dalam menurunkan angka kemiskinan. Penurunan angka kemiskinan Kota Bengkulu dari 14,71 persen menjadi 13,76 persen dalam kurun waktu satu tahun menjadi indikator keberhasilan awal dari intervensi sosial yang dilakukan (BPS, 2024). Namun demikian, penurunan ini belum dapat diklaim sebagai keberhasilan struktural apabila belum disertai dengan perbaikan kualitas hidup secara berkelanjutan, seperti peningkatan akses pendidikan, kesehatan, dan kesempatan kerja yang layak. Oleh karena itu, perlindungan sosial tidak boleh hanya dipahami sebagai kebijakan distribusi, tetapi harus diorientasikan sebagai strategi transformatif yang mengarahkan masyarakat ke arah kemandirian ekonomi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas peran Dinas Sosial dalam mendistribusikan perlindungan sosial sangat ditentukan oleh kualitas tata kelola kelembagaan, integrasi data, kapasitas sumber daya manusia, serta partisipasi aktif masyarakat. Dalam jangka panjang, penguatan kapasitas kelembagaan dan reformasi sistem distribusi bantuan berbasis teknologi informasi mutlak diperlukan untuk mencapai tujuan perlindungan sosial yang inklusif dan berkeadilan. Selain itu, paradigma pemberdayaan harus menjadi kerangka utama dalam desain program bantuan sosial agar tidak hanya mengurangi gejala kemiskinan, tetapi juga membongkar struktur yang mempertahankannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kota Bengkulu memiliki peran yang signifikan dalam mendistribusikan perlindungan sosial kepada masyarakat miskin melalui pelaksanaan program seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT). Peran tersebut tercermin dalam tiga fungsi utama: sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator. Sebagai regulator, Dinas Sosial bertanggung jawab dalam penyusunan kebijakan teknis, verifikasi data penerima manfaat, serta monitoring dan evaluasi pelaksanaan program. Namun, pelaksanaan fungsi ini masih menghadapi tantangan dalam hal akurasi data dan keterbatasan



sistem digitalisasi. Sebagai dinamisator, Dinas Sosial berupaya menggerakkan partisipasi masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan, tetapi efektivitasnya masih terbatas akibat minimnya dukungan anggaran dan rendahnya keterlibatan aktif dari penerima bantuan. Sementara itu, dalam peran sebagai fasilitator, Dinas Sosial telah berhasil memastikan penyaluran bantuan kepada keluarga penerima manfaat secara umum berjalan baik, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti keterlambatan pencairan dan masalah kualitas pelayanan di tingkat agen.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan program sangat bergantung pada kapasitas pendamping sosial dan koordinasi antarinstitusi yang belum optimal. Meskipun demikian, program perlindungan sosial telah memberikan kontribusi nyata terhadap penurunan tingkat kemiskinan di Kota Bengkulu. Namun, pendekatan yang digunakan masih bersifat jangka pendek dan belum sepenuhnya berorientasi pada pemberdayaan berkelanjutan.

## Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas peran Dinas Sosial dalam mendistribusikan perlindungan sosial di masa mendatang. Pertama, perlu dilakukan penguatan sistem pemutakhiran data penerima bantuan secara digital dan real-time, serta integrasi lintas sektor dengan dinas-dinas terkait agar pendataan lebih akurat, mutakhir, dan transparan. Kedua, pemerintah daerah sebaiknya meningkatkan anggaran untuk program pemberdayaan masyarakat, tidak hanya fokus pada bantuan konsumtif, agar masyarakat penerima bantuan memiliki peluang untuk mandiri secara ekonomi. Ketiga, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, terutama pendamping sosial, baik melalui pelatihan berkala, penyederhanaan beban kerja, maupun peningkatan insentif, agar proses pendampingan berjalan lebih efektif. Keempat, perlu adanya reformasi dalam mekanisme koordinasi antarinstitusi yang lebih kolaboratif dan berbasis sistem informasi terpadu, agar setiap unit kerja saling terhubung dan dapat merespons dinamika sosial dengan cepat. Kelima, pendekatan perlindungan sosial harus diarahkan pada strategi transformatif jangka panjang melalui integrasi dengan program pelatihan kerja, pendidikan, dan akses modal usaha. Dengan demikian, perlindungan sosial tidak hanya menjadi alat bantu sesaat, tetapi juga instrumen pembangunan sosial yang inklusif dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliyafie, M. (2023). Peran Dinas Sosial dalam penanggulangan angka kemiskinan Kota Palu. *Universitas Islam Negeri Datokarama Palu*.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023a). Badan Pusat Statistik Bengkulu. <https://bengkulu.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023b). Profil kemiskinan Provinsi Bengkulu Maret 2023: Berita resmi statistik No. 43/07/17/Th. XVII, 17 Juli 2023. <https://www.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2024). Statistik daerah Kota Bengkulu 2024. <https://bengkulu.bps.go.id>
- Dinas Sosial Kota Bengkulu. (2019). Rencana Strategis (Renstra) Dinas Sosial Kota Bengkulu Tahun 2019–2023. <https://dinsos.bengkulukota.go.id>
- Farma, R. (2023). Perlindungan dan jaminan sosial terhadap masyarakat miskin di Aceh (Studi pada Dinas Sosial Aceh). *UIN Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Huraerah, A. (2022). Kebijakan perlindungan sosial: Teori dan aplikasi dynamic governance. Nuansa Cendekia.
- Ikawati, R., Pramudiana, I. D., Widyawati, W., & Roekminiati, S. (2025). Peran inovasi (Petik Duren) pelayanan tilik kampung penduduk rentan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Lamongan. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial (Jupendis)*, 3(1), 284–300.
- Iyas, Y. (2014). Peran dan fungsi pemerintahan dalam proses pemberdayaan masyarakat. *Humaniora*.
- Kila, J. A., Kasenda, V., & Undap, G. (2023). Optimalisasi peran pemerintah daerah dalam pelestarian budaya lokal (Suatu studi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Halmahera Utara). *Governance*, 3(1).
- Lantaeda, S. B., Lengkong, F. D., & Ruru, J. (2017). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam penyusunan RPJMD Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(48).
- Mangalo, S. M., Masengi, E. E., & Mamonto, F. H. (2024). Kebijakan penyaluran bantuan pangan

- di Kelurahan Tewaan Kecamatan Ranowulu Kota Bitung. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(7), 4617–4628.
- Nugroho, A., & Fadhilah, M. (2023). Customer-centric strategy dalam menghadapi persaingan perusahaan jasa konstruksi. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 2(4), 316–325.
- Pusfita, D., Abidin, M. Z., & Kurniansyah, R. (2023). Peran Dinas Sosial Kota Tanjungpinang terhadap jaminan sosial bagi masyarakat yang tidak mampu. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 3(3), 330–334.
- Rafsanjani, M. A. A., Wafa, M. A., & Fuad, N. (2024). Peran Dinas Sosial dalam melindungi masyarakat dari kemiskinan di Kabupaten Jember. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 119–123.
- Solahudin, S., Sagita, I., & Sutisna, J. (2022). Optimalisasi peran Litbang dalam mewujudkan kegiatan Litbang satu pintu di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 2, 302–308.
- Ryaas, R. M. (2000). Makna pemerintahan: Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan. PT Mutiara Sumber Widya.
- Slamet, Y. (2012). Modal sosial dan kemiskinan. UNS Press.
- Soekanto, S., & Sulistyowati, B. (2014). Sosiologi: Suatu pengantar (Edisi Revisi, Cetakan ke-46). PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian. Alfabeta.
- Sumodiningrat, G., Santosa, B., & Maiwan, M. (1999). Kemiskinan: Teori, fakta, dan kebijakan. Lembaga Penelitian UI.