

ANALISIS PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN DAN PENGELOLAAN DATA KEPESERTAAN JAMINAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KABUPATEN KENDAL

Erlangga Hendi Prabowo¹, Muhammad Ilham Khairul Nanda², Ahmad Abiyasa³, Eka Ardiyansyah⁴, Ahmad Dwi Nurdiyanto⁵

^{1,2,3,4,5}Institut Teknologi dan Bisnis Semarang

Email : erlangga201219@gmail.com¹, m.ilhamkhairuln@gmail.com², abieyasa2@gmail.com³, ekaardiansyah1@gmail.com⁴, ad.nurdiyanto@gmail.com⁵

Abstrak

Tujuan utama dari studi ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas prosedur yang ada dalam menghadapi tiga isu yaitu kegagalan ganda pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) (kesalahan eksklusi dan inklusi), ketidakefektifan proses penanganan keluhan Jaminan Kesehatan Nasional/Kartu Indonesia Sehat (JKN/KIS) yang menyebabkan antrean fisik meskipun ada saluran digital, dan tantangan baru dalam integritas data kepesertaan jaminan sosial terkait penonaktifan karena dugaan kasus Judi *Online* (Judol). Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, data dikumpulkan melalui kunjungan lapangan, observasi partisipatif, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap tiga informan utama yang dipilih dengan *purposive sampling*: perwakilan Subbagian Umum dan Kepegawaian, staf Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Pengelolaan Data Sosial, dan masyarakat yang mengajukan keluhan langsung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa cara penanganan keluhan dan pengelolaan data di Dinas Sosial Kendal tidak berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh tiga masalah utama: pertama ketidakakuratan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), kedua prosedur digital untuk keluhan JKN/KIS tidak efektif, ketiga adanya isu integritas data terhadap kasus penonaktifan jaminan sosial yang berkaitan dengan dugaan Judi *Online* (Judol). Penelitian ini merekomendasikan perlunya protokol penanganan kasus Judol yang lebih cepat dan efisien serta solusi menyeluruh untuk mengatasi akar manipulasi data di tingkat desa.

Kata Kunci: Prosedur, Pengelolaan Data, Jaminan Sosial

Abstract

The main objective of this study is to evaluate the effectiveness of existing procedures in dealing with three issues, namely multiple failures in the Integrated Social Welfare Data (DTKS) (exclusion and inclusion errors) the ineffectiveness of the National Health Insurance/Healthy Indonesia Card (JKN/KIS) complaint handling process that causes physical queues despite the existence of digital channels, and new challenges in the integrity of social security participant data related to deactivation due to alleged Online Gambling (Judol) cases. This study uses a qualitative approach with a case study design, data were collected through field visits, participant observation, documentation studies, and in-depth interviews with three key informants selected by purposive sampling: representatives of the General and Personnel Sub-Section, staff from the Social Security Protection and Social Data Management Division, and

members of the public who submitted direct complaints. The results of this study indicate that the way complaints are handled and data managed at the Kendal Social Service is not running well. This is due to three main issues: first, the inaccuracy of the Integrated Social Welfare Data (DTKS), second, the ineffectiveness of digital procedures for JKN/KIS complaints, and third, data integrity issues related to social security deactivation cases related to alleged online gambling (Judol). This study recommends the need for a faster and more efficient Judol case handling protocol and a comprehensive solution to address the root causes of data manipulation at the village level.

Keywords: *Procedures, Data Management, Social Security*

PENDAHULUAN

Dinas Sosial adalah lembaga pemerintah yang bertugas menangani masalah-masalah sosial di masyarakat, salah satunya pengelolaan informasi peserta program jaminan sosial serta penanganan keluhan baik dari segi data informasi masyarakat sampai dengan pengaduan langsung dari masyarakat. Itu semua merupakan aspek penting yang mempengaruhi keberhasilan program perlindungan sosial pemerintah, terlebih lagi yang berkaitan dengan penerima manfaat seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), hingga integrasi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk individu yang kurang mampu dan rentan. Secara umum, Dinas Sosial berperan sebagai pengelola data kesejahteraan sosial di tingkat lokal, mengatur Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang menjadi landasan utama untuk menentukan

kelayakan penerima manfaat dari program jaminan sosial, Dyan Widyaningsih et.al (2023).

Menurut Prof. Dr. Budi Santoso, seorang ahli dalam bidang kebijakan publik, proses penanganan pengaduan mencakup serangkaian langkah yang terstruktur yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau lembaga untuk menerima, mencatat, memverifikasi, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh masyarakat atau peserta dalam program. Tujuan dari proses ini adalah untuk menjamin bahwa setiap pengaduan ditanggapi dengan cara yang adil, transparan, dan efisien, serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan akuntabilitas organisasi. Di sisi lain, pengelolaan data peserta jaminan sosial merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi pengumpulan, penyimpanan, pemeliharaan, pembaruan, dan analisis informasi tentang peserta program jaminan sosial, seperti data demografis,

situasi kerja, kontribusi iuran, dan klaim manfaat. Manajemen data yang efektif sangat krusial untuk memastikan bahwa program jaminan sosial dapat berjalan dengan baik, efisien, dan tepat sasaran.

Dr. Ani Purwanti, seorang pakar dalam bidang jaminan sosial, menjelaskan bahwa sistem yang efektif untuk menangani keluhan harus didukung oleh kebijakan yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat, serta tenaga kerja yang berkompeten dan terlatih. Setiap pengaduan perlu ditangani dengan cepat dan responsif, serta memberikan informasi yang jelas kepada pengadu mengenai kemajuan dan hasil dari penanganan keluhan. Selain itu, pengelolaan informasi peserta jaminan sosial harus mempertimbangkan prinsip kerahasiaan, proteksi, dan integritas data, serta mematuhi hukum yang berlaku. Data peserta harus dilindungi dari akses yang tidak sah, perubahan yang tidak tepat, atau penyalahgunaan yang dapat merugikan individu dalam program tersebut.

Data ini perlu disajikan dengan akurat, terkini, dan menyeluruh agar bantuan yang diberikan tepat sasaran, sehingga semua proses pengelolaannya (dari verifikasi, validasi, hingga penetapan) harus dilaksanakan dengan prosedur yang ketat dan terhubung dengan sistem pusat

(Kementerian Sosial) Susila Wati (2022). Kegagalan dalam manajemen data bisa mengakibatkan kesalahan eksklusi (individu miskin tidak mendapatkan bantuan) atau kesalahan inklusi (individu yang mampu mendapatkan bantuan), yang akhirnya dapat menimbulkan inefisiensi penggunaan anggaran serta ketidakadilan sosial. Oleh karena itu, analisis terhadap prosedur ini tidak hanya mementingkan langkah-langkah administratif, tetapi juga memperhatikan kualitas data, integritas sistem informasi, serta kecepatan umpan balik antara masyarakat, Dinas Sosial, dan lembaga penyalur program jaminan sosial, Abdurahman et.al. (2018).

Dinas Sosial di Kabupaten Kendal terfokus pada tiga isu penting terkait sistem perlindungan jaminan sosial serta pengelolaan data. Isu pertama adalah ketidaktepatan dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang mengakibatkan masalah ganda, yaitu kesalahan dalam eksklusi (individu yang seharusnya berhak, termasuk dalam kasus kemiskinan parah yang mengarah pada kematian ibu, tidak mendapatkan Bantuan Sosial/Bansos) dan kesalahan inklusi (keluarga yang sebenarnya mampu, pada Desil 6-10, tetap menerima Bansos). Ketidakakuratan informasi ini sering kali

disebabkan oleh dugaan kesalahan dalam pengumpulan data atau praktik manipulasi di tingkat kelurahan/desa, yang membuat Dinas Sosial Kabupaten Kendal perlu mengembalikan proses perbaikan data ke daerah setempat. Untuk mengatasi hal ini, perlu diterapkan mekanisme verifikasi dan validasi data yang lebih ketat, dengan melakukan audit acak serta memberikan pelatihan yang intensif kepada petugas desa agar data lebih akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, diperlukan sistem pelaporan dan pengaduan dari *whistleblower* yang aman untuk mendeteksi adanya manipulasi.

Isu selanjutnya, terungkap adanya ketidakefektifitas dalam penyebaran informasi mengenai kebijakan Jaminan Sosial/Kartu Indonesia Sehat (KIS), di mana masyarakat tetap cenderung mendatangi kantor Dinas Sosial untuk pengajuan, padahal hal tersebut bisa diselesaikan secara digital (melalui aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional/JKN, Pandawa, atau Puskesmas). Perlu dilakukan sosialisasi dan kampanye digital secara luas dan kreatif, seperti melalui media sosial, infografis, serta bekerja sama dengan tokoh masyarakat, untuk mengajarkan masyarakat mengenai cara pengajuan digital (aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional/JKN dan Pandawa)

sehingga mengurangi beban kerja di kantor Dinas.

Isu terakhir adalah pada integritas data juga terjadi terkait kasus penonaktifan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) akibat diduga terlibat dalam aktivitas Judi *Online* (Judol), yang memerlukan proses verifikasi dan penundaan selama satu tahun. Terkait masalah penonaktifan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) karena dugaan Judi *Online* (Judol), dibutuhkan koordinasi yang intens dengan pihak kepolisian dan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) agar proses verifikasi data bisa lebih cepat. Selain itu, juga perlu disusun protokol penanganan kasus serupa yang lebih efisien agar proses penundaan selama satu tahun tidak menghalangi akses layanan kesehatan bagi orang yang tidak bersalah. Meskipun demikian, beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji aspek yang hampir serupa terkait analisis prosedur penanganan pengaduan dan pengelolaan data kepesertaan jaminan sosial di Dinas Sosial yang masih menyisakan celah penelitian yang perlu diisi atau digali lebih lanjut lagi.

Dwiyanto (2010) berpendapat bahwa dalam kerangka reformasi birokrasi, prosedur administrasi publik, termasuk cara menangani keluhan, sebaiknya mengikuti prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, keterbukaan, dan kemudahan diakses. Jika Dinas Sosial sudah menyediakan sarana digital seperti nomor telepon, aplikasi, atau situs web, tetapi masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke kantor, hal ini menandakan adanya masalah besar dalam prosedur yang ada. Masalah ini bukan hanya soal teknis, tetapi juga menunjukkan bahwa prosedur yang ada tidak benar-benar mudah digunakan dan tidak bisa diakses oleh semua orang. Secara khusus, masalah ini terbagi menjadi dua bagian utama: kurangnya informasi atau kepercayaan masyarakat terhadap sarana digital, dan kesulitan dalam menggunakan sarana digital tersebut karena rumit, lambat merespons, atau tidak cukup baik untuk menangani keluhan yang rumit. Oleh karena itu, masyarakat lebih suka datang langsung karena merasa lebih yakin dan cepat mendapatkan jawaban, yang menunjukkan bahwa prosedur digital belum berhasil meyakinkan dan menarik pengguna karena tidak jelas, rumit, atau tidak efektif dibandingkan dengan bertemu langsung.

Isu mengenai kesalahan eksklusi (individu yang tidak mampu tidak mendapatkan bantuan) dan kesalahan inklusi (individu yang mampu mendapatkan bantuan) dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) di Kendal adalah cerminan langsung dari rendahnya mutu data intrinsik dan data kontekstual, sesuai dengan kerangka kerja yang dikemukakan oleh Wang dan Strong (1996). Kualitas intrinsik mengacu pada kebenaran dari data itu sendiri, di mana kesalahan eksklusi/inklusi mengindikasikan kegagalan dalam dimensi akurasi (data tidak mencerminkan kenyataan yang ada) dan objektivitas (data terpengaruh oleh bias dari pengumpulnya). Di sisi lain, kualitas kontekstual berkaitan dengan relevansi data terhadap tugas yang dihadapi dan waktu yang ada, di mana kesalahan eksklusi/inklusi sering kali diperburuk oleh kurangnya pembaruan data, terutama bila proses pemutakhiran (verifikasi dan validasi) tidak dilakukan secara konsisten. Dugaan adanya kesalahan dalam pengumpulan atau manipulasi di tingkat desa/kelurahan secara spesifik merugikan kedua kategori kualitas ini, sehingga data yang tidak akurat, subjektif, dan usang

menjadi dasar untuk menentukan kelayakan penerima manfaat.

Sesuai dengan teori Perlindungan Sosial yang Inklusif (Barrientos, 2014), inisiatif seperti Jaminan Kesehatan Nasional/JKN yang mencakup kelompok masyarakat miskin dan rentan perlu dirancang agar dapat memperluas dampak dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam cakupan (misalnya, kesalahan eksklusi). Masalah penonaktifan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan (yang merupakan bagian dari Jaminan Kesehatan Nasional/JKN) akibat aktivitas perjudian *online* (judol) menimbulkan tantangan serius terhadap prinsip tersebut. Meskipun tujuan dari penonaktifan ini adalah untuk mempertahankan keutuhan keanggotaan dan memastikan bahwa subsidi diberikan hanya kepada yang berhak (untuk mengurangi kesalahan inklusi), isu ini dapat membahayakan individu yang tidak bersalah ataupun anggota keluarga mereka yang bergantung secara finansial pada Jaminan Kesehatan Nasional/JKN.

Apabila proses verifikasi data tidak berjalan dengan baik, atau jika kebijakan penonaktifan dilaksanakan tanpa adanya mekanisme perlindungan yang cukup (contohnya, masa tenggang satu tahun),

situasi tersebut bisa berujung pada kesalahan eksklusi yang luas secara tidak adil. Akibatnya, hak fundamental atas perlindungan kesehatan sosial bagi warga miskin yang memenuhi syarat dapat terganggu, melanggar prinsip dasar dari perlindungan sosial yang adil dan inklusif.

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas secara fundamental mengenai prosedur administrasi publik (Dwiyanto, 2010), kualitas data (Wang dan Strong, 1996), dan prinsip perlindungan sosial inklusif (Barrientos, 2014), masih terdapat kekurangan penelitian yang substansial yang wajib diisi oleh penelitian ini. Penelitian yang ada sebelumnya telah memberikan kerangka teoritis, tetapi belum ada yang secara khusus mengevaluasi hubungan dan dampak dari ketiga permasalahan kontemporer yang saling berhubungan dalam satu kerangka kerja operasional di Dinas Sosial Kabupaten Kendal. Pertama, kegagalan ganda dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) (kesalahan eksklusi dan inklusi) yang disebabkan oleh dugaan manipulasi data di level desa/kelurahan. Kedua, ketidakefektifan proses penanganan keluhan Kartu Indonesia Sehat (KIS)/Jaminan Kesehatan Nasional

(JKN) yang menyebabkan penyumbatan di kantor fisik padahal ada saluran digital.

Terakhir, tantangan baru dalam integritas data Jaminan Sosial akibat adanya masalah penonaktifan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) yang diduga terkait dengan Judi *Online* (Judol). Penelitian sebelumnya belum memberikan analisis prosedural terpadu yang dapat menyusun protokol penanganan kasus spesifik dan efektif, seperti cara mempercepat verifikasi kasus Judol untuk menghindari penundaan satu tahun yang bisa mengancam hak atas perlindungan kesehatan bagi individu yang tidak bersalah, ataupun solusi menyeluruh untuk menanggulangi akar permasalahan manipulasi data di tingkat desa. Oleh karenanya, penelitian ini menjadi krusial karena menitikberatkan pada analisis prosedur yang sedang berlangsung dan menawarkan rekomendasi yang praktis untuk mengatasi isu kualitas data, penanganan keluhan, serta integritas kepesertaan yang menghadapi tantangan teknologi dan sosial yang rumit di tingkat lokal.

Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut, penelitian ini dibangun berdasarkan kerangka konseptual yang mengintegrasikan tiga pilar teoretis utama,

yaitu teori prosedur administrasi publik, kualitas data, dan prinsip perlindungan sosial yang inklusif serta semuanya terhubung ke Dinas Sosial Kendal sebagai objek kajian. Dalam konteks reformasi birokrasi, Grindle (1997) menekankan pentingnya pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang harus berfokus pada prinsip tanggap dan bertanggung jawab. Masyarakat yang memilih untuk hadir secara langsung, meskipun ada opsi digital, menunjukkan bahwa metode digital tersebut gagal memenuhi standar tanggap. Ini berarti, sistem digital dianggap lambat, rumit, atau tidak memadai dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan warga, sehingga tidak memberikan kejelasan dan kepercayaan yang diharapkan. Kegagalan sistem digital untuk meyakinkan masyarakat ini secara langsung melemahkan tanggung jawab dinas, karena layanan yang diberikan belum berhasil menunjukkan efektivitas dalam menyelesaikan masalah dibandingkan dengan pertemuan langsung, yang dianggap lebih dapat dipercaya dan meyakinkan. Oleh sebab itu, reformasi yang menggantungkan diri pada teknologi harus didukung oleh prosedur yang secara fundamental mudah dipahami, jelas, dan dapat diakses untuk

memastikan kualitas pelayanan yang responsif.

Pilar kedua adalah teori kualitas data yang menjadi landasan untuk menganalisis seberapa akurat informasi yang terdapat pada *database* yang diterima oleh pihak Dinas Sosial. Pipino, Lee, dan Wang (2002) menyoroti aspek kredibilitas dan reputasi, yang berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap informasi. Di sisi lain, Redman (1996) menekankan betapa vitalnya kelengkapan dan konsistensi informasi. Secara keseluruhan, DTKS Kendal harus meningkatkan akurasi, objektivitas, relevansi, ketepatan waktu, kredibilitas, kelengkapan, dan konsistensi dari datanya untuk mengurangi kesalahan baik dalam inklusi maupun eksklusi.

Pilar ketiga adalah teori prinsip perlindungan sosial yang inklusif dengan tujuannya untuk menjaga data masyarakat agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak dikenal atau hal yang tidak diinginkan. Zaveri et al (2016) menekankan pentingnya akses dan keamanan informasi, yang esensial untuk memastikan bahwa data dapat diakses oleh otoritas yang tepat dan terlindungi dari penyalahgunaan. Batini et al. (2009) menyoroti urgensi data, yang berarti informasi harus tersedia sesuai kebutuhan untuk membuat keputusan yang

optimal. Dalam hal ini, penghentian BPJS Kesehatan membutuhkan data yang tepat, terkini, mudah diakses, dan aman untuk mencegah kesalahan dalam mengecualikan kelompok secara tidak adil, serta menjamin perlindungan sosial yang merata bagi masyarakat miskin yang memenuhi syarat.

Ketiga pilar teoretis tersebut saling terkait dan terintegrasi terhadap Dinas Sosial Kabupaten Kendal teori tentang reformasi birokrasi menggaris bawahi pentingnya layanan publik yang responsif dan bertanggung jawab, yang berarti bahwa sistem digital harus mudah dimengerti dan diakses oleh semua. Teori mengenai kualitas data informasi yang digunakan harus tepat, dapat dipercaya, lengkap, dan konsisten untuk meminimalkan kesalahan dalam proses inklusi dan eksklusi. Di sisi lain, teori tentang perlindungan sosial yang inklusif menjamin bahwa data masyarakat dijaga dengan baik, dapat diakses dengan mudah oleh pihak berwenang, dan digunakan tepat waktu dalam pengambilan keputusan yang adil, contohnya dalam hal penghentian layanan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, Dinas Sosial Kendal perlu memastikan bahwa sistem digital yang diterapkan responsif, standar datanya

baik, dan perlindungan sosialnya bersifat inklusif agar pelayanan publik dapat berlangsung secara efektif dan adil.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik secara teoretis maupun praktis. Dari sisi teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi yang penting dengan meningkatkan pemahaman tentang prosedur penanganan pengaduan dan pengelolaan data peserta di Dinas Sosial. Fokus penelitian ini adalah menyatukan tiga pilar teori utama yang saling berkaitan yaitu teori prosedur administrasi publik (Dwiyanto, 2010), teori kualitas data (Wang dan Strong, 1996), dan prinsip perlindungan sosial yang inklusif (Barrientos, 2014) ke dalam satu kerangka kerja yang berkaitan dengan tiga masalah terkini di Dinas Sosial Kendal. Oleh karena itu, penelitian ini mengatasi kekurangan dari studi sebelumnya yang belum menganalisis hubungan dan dampak dari masalah ganda dalam DTKS, kurangnya efektivitas dalam penanganan keluhan KIS/JKN, dan tantangan keandalan data BPJS terkait dengan dugaan "Judi Online (Judol)" dalam satu analisis prosedur yang terintegrasi.

Secara praktis, penelitian ini Menjadi sangat penting karena fokus pada analisis prosedur yang ada dan memberikan saran

praktis untuk menyelesaikan masalah kualitas data, penanganan keluhan, serta keabsahan kepesertaan jaminan sosial di level lokal. Kontribusi utama yang bersifat praktis adalah menyusun protokol untuk menangani kasus-kasus tertentu dan efektif, seperti cara untuk mempercepat verifikasi kasus terkait dugaan "Judol", sehingga bisa terhindar dari penundaan satu tahun yang berpotensi merugikan hak perlindungan kesehatan bagi orang yang tidak bersalah. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi menyeluruh dalam mengatasi akar permasalahan manipulasi data di tingkat desa atau kelurahan serta meningkatkan responsivitas sistem digital, agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan adil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang berfokus pada analisis mendalam terhadap analisis prosedur penanganan pengaduan dan pengelolaan data kepesertaan jaminan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Kendal. Metode studi kasus dianggap tepat karena penelitian ini berupaya mengeksplorasi fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, khususnya bagaimana sebuah

produk lokal dapat berfungsi sebagai media branding destinasi wisata sekaligus alat pelestarian budaya (Yin, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Kendal. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa di Dinas Sosial merupakan salah satu lembaga yang bergerak di Bidang Sosial dengan tujuannya membantu mensejahterahkan masyarakat dalam segi kelayakan hidup dan ekonomi. Dinas Sosial Kabupaten Kendal juga membantu masyarakat dalam pelayanan publik dalam bentuk penanganan pengaduan dan pengelolaan data kepesertaan jaminan sosial yang menjadi fokus utama penelitian. Pengumpulan data dilakukan selama periode waktu tertentu dengan melakukan kunjungan lapangan, wawancara mendalam, dan observasi terhadap menangani pengaduan dan pengelolaan data kepesertaan jaminan di lokasi tersebut.

Penelitian ini melibatkan tiga informan utama yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yaitu cara pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan dari penelitian ini. Kriteria untuk pemilihan informan mencakup pemahaman yang mendalam mengenai program-program yang dikelola oleh Dinas Sosial Kabupaten Kendal, kesadaran akan isu-isu sosial yang dialami

oleh masyarakat Kendal, keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program sosial atau kegiatan pemberdayaan masyarakat, kesediaan untuk memberikan informasi dengan terbuka dan mendalam, serta kemampuan dalam komunikasi untuk menjelaskan berbagai aspek yang berhubungan dengan penelitian.

Informan pertama adalah di Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Kendal yang dipilih karena memiliki wewenang dan pemahaman mendalam tentang kebijakan, program, dan aktivitas yang dilaksanakan oleh dinas tersebut. Sebagai penanggung jawab, beliau memiliki sudut pandang yang komprehensif mengenai masalah sosial di Kabupaten Kendal, menyadari dinamika perkembangan program-program sosial dari waktu ke waktu, serta mampu memberikan informasi yang autentik mengenai usaha-usaha untuk mengatasi permasalahan sosial dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Informan kedua di bagian Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Pengelolaan Data Sosial sebagai sumber informasi yang terpercaya untuk memahami konteks sosial di Kabupaten Kendal dari segi pendataan, pengaduan

dan pengelolaan kepesertaan masyarakat dalam jaminan kesosialan.

Informan ketiga dari keluhan masyarakat langsung yang datang ke Dinas Sosial Kabupaten Kendal sekedar untuk pengaduan terkait masalah yang sedang dialami oleh masyarakat pada saat itu.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik utama yang saling melengkapi untuk memperoleh data yang komprehensif dan valid. Teknik pertama adalah wawancara mendalam yang dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya namun tetap fleksibel untuk menggali informasi tambahan yang muncul selama proses wawancara.

Wawancara dengan Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Sosial Kabupaten Kendal berlangsung selama kurang lebih 15 menit dan mencakup terkait prosedur penanganan pengaduan masyarakat terkait masalah sosial, mekanisme pengelolaan data kepesertaan jaminan sosial, strategi peningkatan partisipasi masyarakat dalam program jaminan sosial, upaya koordinasi dengan pihak terkait dalam penanganan masalah sosial, serta pandangan tentang peran teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sosial.

Sementara itu, wawancara dengan staf bagian pengaduan dan pengelolaan data kepesertaan jaminan sosial di Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Pengelolaan Data Sosial berlangsung selama 20 menit dengan fokus pertanyaan meliputi prosedur penerimaan dan penanganan pengaduan, mekanisme verifikasi dan validasi data kepesertaan, penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan data, kendala yang dihadapi dalam penanganan pengaduan dan pengelolaan data, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Teknik kedua adalah observasi partisipatif yang dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas dalam prosedural penanganan pengaduan dan pengelolaan data kepesertaan jaminan sosial di Dinas Sosial, pola interaksi langsung antara staf karyawan dan masyarakat serta peneliti dengan kedua narasumber sebagai pusat utama dalam penelitian ini. Observasi ini memberikan data kontekstual yang melengkapi informasi dari wawancara dan membantu peneliti memahami fenomena dalam setting alamiahnya. Peneliti mencatat berbagai aspek yang diamati dalam catatan lapangan termasuk suasana lokasi, perilaku pelaku, dan interaksi yang terjadi.

Teknik ketiga adalah studi dokumentasi yang dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber tertulis seperti artikel ilmiah, laporan penelitian, dan *website* resmi Dinas Sosial. Data sekunder ini berfungsi untuk memperkaya pemahaman peneliti tentang konteks penelitian serta melengkapi data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari empat tahapan utama yang berlangsung secara siklus dan interaktif. Tahap pertama adalah pengumpulan data di mana seluruh data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dikumpulkan secara sistematis. Tahap kedua adalah reduksi data yang merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi informasi yang lebih fokus dan bermakna. Dalam tahap ini, peneliti melakukan segmen-segmen data berdasarkan tema atau kategori tertentu yang relevan dengan rumusan masalah penelitian, seperti pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik, kualitas data, serta perlindungan sosial yang inklusif. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian dieliminasi, sementara data yang penting dikelompokkan

berdasarkan kategori-kategori tersebut untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

Tahap ketiga adalah penyajian data di mana data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk yang lebih terorganisir seperti matriks, tabel, bagan, atau narasi deskriptif yang memudahkan peneliti untuk melihat pola, hubungan antar kategori, serta kesenjangan informasi yang mungkin masih ada. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan temuan dari setiap kategori, dilengkapi dengan kutipan langsung dari informan untuk memperkuat argumen dan memberikan ilustrasi konkret.

Tahap keempat adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi di mana peneliti mengidentifikasi pola, tema utama, dan makna dari fenomena yang diteliti berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan awal yang ditarik kemudian diverifikasi kembali dengan menelusuri data mentah, melakukan *member checking* yaitu meminta konfirmasi informan terhadap interpretasi peneliti, serta membandingkan temuan dengan teori atau penelitian terdahulu. Proses ini berlangsung secara interaktif hingga peneliti mencapai kesimpulan yang solid dan dapat dipertanggungjawabkan. Selama

proses analisis, peneliti menggunakan pendekatan induktif-deduktif di mana analisis dimulai dari data empiris kemudian dihubungkan dengan kerangka teoritis yang ada, sehingga memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mendeskripsikan fenomena tetapi juga menginterpretasikan maknanya dalam konteks yang lebih luas terkait prosedur penanganan pengaduan dan pengelolaan data kepesertaan jaminan sosial.

Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah tepat dan dapat diandalkan, penelitian ini mematuhi pedoman dari Lincoln dan Guba (1985) dengan menerapkan berbagai teknik untuk memvalidasi data. Kredibilitas data diuji menggunakan triangulasi, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, metode, dan waktu. Triangulasi sumber melibatkan perbandingan data yang diperoleh dari dua informan yang memiliki pandangan berbeda, serta data dari dokumen relevan. Triangulasi metode mengintegrasikan teknik wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Triangulasi waktu mengharuskan pemeriksaan konsistensi informasi pada saat yang berbeda. Selain itu, kredibilitas juga ditingkatkan melalui *member checking*, di mana hasil temuan dan interpretasi penelitian dicocokkan kembali kepada

informan untuk memastikan bahwa pengertian peneliti sejalan dengan maksud yang ingin disampaikan oleh informan.

Dalam studi ini, transferabilitas atau kemampuan untuk diterapkan ditegaskan melalui penyediaan penjelasan yang komprehensif mengenai latar penelitian, ciri-ciri peserta, cara pengumpulan data, dan hasil yang dicapai. Ini memberi kesempatan kepada pembaca untuk menilai keterkaitan dan penggunaan temuan penelitian dalam situasi yang serupa. Di sisi lain, dependabilitas atau kestabilan dijamin lewat pencatatan sistematis seluruh tahapan penelitian, dari tahap perencanaan hingga pengungkapan hasil. Untuk memperkuat hal ini, dibuatlah catatan lapangan, dan matriks analisis data. Hal ini memfasilitasi pihak lain untuk menelusuri dan menilai keabsahan serta keandalan proses penelitian yang telah dilaksanakan.

Konfirmabilitas atau kepastian mengacu pada objektivitas data, di mana hasil penelitian harus benar-benar merupakan hasil dari fenomena yang diteliti dan bukan bias atau interpretasi subjektif peneliti semata. Konfirmabilitas dicapai melalui reflektivitas peneliti, yaitu kesadaran peneliti akan posisi, asumsi, dan potensi bias yang mungkin memengaruhi

penelitian. Peneliti secara aktif merefleksikan dan mendokumentasikan bagaimana latar belakang, pengalaman, dan perspektif peneliti dapat memengaruhi pengumpulan dan interpretasi data. Selain itu, konfirmabilitas juga diperkuat dengan menyediakan kutipan langsung dari informan dalam pelaporan hasil, sehingga pembaca dapat menilai sendiri dasar dari interpretasi yang dibuat oleh peneliti. Dengan menerapkan berbagai teknik keabsahan data tersebut, penelitian ini berupaya memastikan bahwa temuan yang dihasilkan adalah valid, dapat dipercaya, dan memiliki kualitas metodologis yang baik sesuai dengan standar penelitian kualitatif.

Konfirmabilitas dalam penelitian berkaitan dengan memastikan bahwa hasil yang diperoleh benar-benar merefleksikan fenomena yang diteliti, alih-alih sekadar mencerminkan sudut pandang subjektif dari peneliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti perlu memiliki kesadaran diri (refleksivitas), serta menyadari bagaimana latar belakang dan asumsi pribadinya dapat berpengaruh terhadap jalannya penelitian. Peneliti dengan transparan mencatat bagaimana pandangan pribadi dapat memengaruhi cara pengumpulan dan interpretasi data. Di samping itu, konfirmabilitas juga diperkuat dengan

menyertakan bukti dokumen asli saat ada di lapangan dengan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Ini memungkinkan pembaca untuk menilai sendiri apakah penafsiran peneliti didukung oleh data yang tersedia. Dengan langkah-langkah tersebut, penelitian berupaya untuk memperoleh temuan yang valid, terpercaya, dan berkualitas tinggi sesuai dengan prinsip-prinsip penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data analisis prosedur penanganan pengaduan dan pengelolaan data kepesertaan jaminan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Kendal, ditemukan tiga isu utama yang menjadi fokus pembahasan, sesuai dengan kerangka teoretis yang digunakan. Isu utama yang dihadapi adalah ketidakakuratan pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), yang memicu masalah ganda: kesalahan eksklusi (orang miskin tidak mendapat bantuan) dan kesalahan inklusi (orang mampu mendapat bantuan). Ketidakakuratan ini sering dicurigai akibat kesalahan pengumpulan data atau manipulasi di tingkat kelurahan/desa. Subbagian Umum dan Kepegawaian menjelaskan dengan gamblang terkait isu tersebut. *"Masalah utama kami di DTKS*

memang soal data yang miss. Ada yang seharusnya dapat malah tidak dapat, dan sebaliknya. Kami harus selalu mengembalikan proses verifikasi dan validasi itu ke tingkat desa, karena di sanalah data itu pertama kali dikumpulkan. Ini menunjukkan ada dugaan kurang akuratnya data di level awal dan perlu prosedur pengawasan yang jauh lebih ketat." Pernyataan ini mengungkapkan bahwa menunjukkan adanya dugaan kurang akuratnya data di tingkat awal dan perlunya prosedur pengawasan yang lebih ketat.

Temuan ini sangat relevan dengan teori Kualitas Data dari Wang dan Strong (1996), khususnya untuk dimensi pertama, kualitas intrinsik adalah kesalahan dalam eksklusi atau inklusi mengindikasikan kelemahan pada aspek akurasi (data tidak mewakili kenyataan) dan objektivitas (data dipengaruhi oleh bias dari pengumpul di lapangan). Kedua kualitas kontekstual adalah situasi ini semakin parah akibat ketidakberadaan pembaruan data yang teratur, yang menunjukkan kegagalan dalam hal ketepatan waktu data. Menurut Batini (2009), dimensi ketepatan waktu merupakan elemen dari informasi yang terus diperbaharui, yang menunjukkan bahwa pentingnya data yang aktual untuk merefleksikan keadaan dengan tepat.

Heinrich et al. (2018) juga menekankan perlunya menilai mutu data melalui indikator yang telah disusun untuk mendukung manajemen kualitas data dan pengambilan keputusan yang berbasis ekonomi di tengah ketidakpastian. Ini menunjukkan bahwa data berkualitas rendah, seperti kesalahan dan keterlambatan, dapat menghalangi efektivitas program yang bergantung pada data tersebut.

Gambar 1. Pengelolaan Data Masyarakat

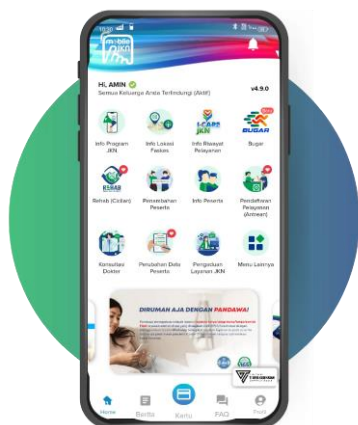


Sumber:(Dokumen Asli Peneliti)

Ditemukan adanya ketidakefektifan dalam penyebaran informasi mengenai kebijakan Jaminan Sosial/Kartu Indonesia Sehat (KIS), yang menyebabkan masyarakat tetap cenderung mendatangi kantor Dinas Sosial untuk pengajuan, padahal bisa diselesaikan secara digital

(melalui aplikasi JKN, Pandawa, atau Puskesmas). Salah satu staf di Dinas Sosial Kabupaten Kendal pada bagian Bidang Perlindungan Jaminan Sosial dan Pengelolaan Data Sosial yang diwawancari menjelaskan secara rinci mengenai isu tersebut: *"Kami sudah punya aplikasi, punya nomor pengaduan, tapi tetap saja, antrean di kantor selalu panjang untuk urusan KIS/JKN. Masyarakat bilang lebih mantap kalau ketemu langsung, karena kalau lewat digital itu kadang responsnya lama atau kurang jelas. Ini pekerjaan rumah besar buat kami, bagaimana membuat prosedur digital lebih mudah dipahami dan responsif."*

Gambar 2. Aplikasi JKN Mobile



Sumber: (BPJS Kesehatan)

Temuan ini mengindikasikan adanya masalah dalam prosedur administrasi publik, sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2010) dan Grindle (1997). Pertama kesesuaian prosedur dengan mengunjungi kantor secara fisik, meskipun terdapat opsi digital, menunjukkan bahwa prosedur yang tersedia tidak sepenuhnya mudah diakses dan digunakan oleh semua orang. Kedua yaitu aspek responsif dan Bertanggung Jawab dengan orang-orang memilih untuk hadir langsung karena mereka merasa lebih yakin dan cepat mendapatkan informasi, yang menunjukkan bahwa sistem digital dipandang lambat, kompleks, atau tidak memadai dalam menawarkan kejelasan dan kepercayaan yang diharapkan (tidak memenuhi kriteria tanggap).

Gambar 3. Pelayanan Publik



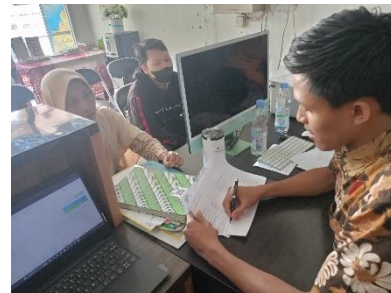
Sumber: (Dokumen Asli Peneliti)

Pollitt dan Bouckaert (2011) dalam *Public Management Reform* berpendapat bahwa perbaikan dalam administrasi publik harus melibatkan tindakan untuk meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas. Mereka menegaskan pentingnya masyarakat mendapatkan akses yang mudah terhadap informasi mengenai layanan publik serta cara mereka dapat memberikan masukan atau mengajukan protes. Apabila masyarakat merasa tidak memiliki hak suara dalam pengambilan keputusan atau bahwa keluhan mereka tidak diperlakukan dengan serius, mereka akan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah dan lebih mungkin mencari alternatif, seperti datang langsung ke kantor untuk meminta penjelasan atau kepastian.

Isu terakhir adalah tantangan baru terkait integritas data kepesertaan jaminan sosial akibat kasus penonaktifan Bansos karena dugaan terlibat aktivitas Judi *Online* (Judol), yang memerlukan proses verifikasi dan penundaan selama satu tahun. Peneliti mewawancarai dan menganalisis salah satu masyarakat yang tersandung masalah tersebut. *"Saya datang ke sini karena Bantuan Sosial saya tiba-tiba tidak menerima bantuan tersebut, katanya terindikasi Judol. Saya tidak tahu menahu, tapi saya harus mengurus ini karena status*

kesejahteraan hidup keluarga saya dikategorikan kurang mampu. Prosesnya dibilang bisa lama, sampai satu tahun. Kami butuh kepastian dan kecepatan verifikasi, jangan sampai kami yang tidak salah jadi kehilangan hak bantuan yang seharusnya kami terima."

Gambar 4. Pengaduan Masyarakat



Sumber: (Dokumen Asli Peneliti)

Isu ini bersinggungan dengan Prinsip Perlindungan Sosial yang Inklusif (Barrientos, 2014) dan teori Keamanan Data (Zaveri et al., 2016) yaitu yang pertama risiko kesalahan eksklusi, walaupun tujuan utama adalah untuk mengurangi kesalahan inklusi (memastikan bahwa subsidi diberikan dengan benar), proses untuk menonaktifkan ini dapat merugikan individu yang tidak bersalah atau keluarganya. Apabila verifikasi data tidak memadai atau mekanisme perlindungan tidak cukup kuat, hal ini dapat menyebabkan kesalahan eksklusi yang tidak adil dalam skala besar. Kedua

urgensi data penghentian Bantuan Sosial membutuhkan data yang akurat, terbaru, mudah diakses, dan aman agar dapat mencegah terjadinya pengecualian yang tidak adil.

Gambar 5. Penerimaan Berkas Pengajuan



Sumber: (Dokumen Asli Peneliti)

Ketidakakuratan informasi dalam program bantuan sosial, seperti yang terjadi pada DTKS, memiliki dampak signifikan pada efektivitas dan keadilan dari program yang ada. Penemuan ini sejalan dengan pandangan Sen (1999) mengenai pentingnya "kemampuan" individu untuk berfungsi dalam masyarakat. Ketika ketidakakuratan data mengakibatkan kesalahan dalam eksklusi, orang-orang yang memerlukan justru kehilangan akses ke sumber daya krusial untuk memperbaiki kemampuan mereka.

Selain itu, Esping-Andersen (1990) menekankan bahwa negara kesejahteraan seharusnya dapat mendorong "dekomodifikasi," yaitu mengurangi ketergantungan individu pada pasar. Kesalahan eksklusi dalam program bantuan sosial justru memperburuk komodifikasi, karena individu yang rentan semakin tergantung pada mekanisme pasar yang sering kali tidak adil. Selanjutnya, Goodin (2000) menekankan arti penting "keadilan distributif" dalam pembentukan kebijakan sosial. Ketidakakuratan informasi dan kesalahan eksklusi bertentangan langsung dengan prinsip keadilan distributif, karena sumber daya yang seharusnya diberikan kepada mereka yang membutuhkan tidak sampai pada tujuan. Dengan demikian, isu data yang dihadapi DTKS bukan sekadar masalah teknis, namun juga merupakan persoalan yang mendalam mengenai etika dan keadilan sosial.

Penelitian dilakukan dan merekomendasikan perlunya koordinasi intens dengan pihak desa/kelurahan setempat yang bersangkutan mengenai isu masalah yang terjadi kepada masyarakatnya untuk mempercepat verifikasi data, serta menyusun protokol penanganan kasus serupa yang lebih

efisien agar penundaan satu tahun tidak menghalangi akses layanan kesehatan bagi orang yang tidak bersalah.

Ketiga isu ini, yang dianalisis dalam satu kerangka, mengindikasikan bahwa prosedur di Dinas Sosial Kendal belum berjalan dengan baik. Ada kurangnya penelitian yang signifikan, khususnya dalam merancang protokol penanganan kasus yang spesifik dan efektif (seperti kasus Judol) serta solusi menyeluruh untuk mengatasi masalah mendasar terkait manipulasi data di level desa. Penelitian ini sangat penting karena memberikan saran praktis untuk mengatasi masalah kualitas data, pengelolaan keluhan, dan integritas keanggotaan di level lokal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan, kita dapat mengambil kesimpulan bahwa Tiga masalah utama teridentifikasi dalam evaluasi prosedur pengelolaan pengaduan dan data peserta jaminan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Kendal, yang secara keseluruhan mencerminkan bahwa prosedur tersebut belum berjalan dengan baik. Masalah-masalah tersebut antara lain: pertama, ketidakakuratan dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang

berakibat pada kesalahan eksklusi (mereka yang miskin tidak mendapatkan bantuan) dan kesalahan inklusi (mereka yang mampu justru menerima bantuan), yang diduga disebabkan oleh manipulasi data di tingkat desa atau kelurahan, ini bertentangan dengan prinsip kualitas data baik dari segi intrinsik maupun kontekstual. Kedua, prosedur penanganan keluhan Jaminan Sosial/KIS melalui saluran digital tidak efektif, di mana masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor karena sistem digital dianggap lamban, tidak jelas, dan tidak responsif, yang bertentangan dengan prinsip administrasi publik yang cepat dan bertanggung jawab. Ketiga, timbulnya tantangan baru terkait keandalan data akibat kasus penonaktifan Bantuan Sosial yang diduga berkaitan dengan Judi Online (Judol), yang menciptakan risiko besar akan kesalahan eksklusi massal karena proses verifikasi yang sangat lama (bisa sampai satu tahun), ini bertentangan dengan prinsip perlindungan sosial yang inklusif serta keamanan dan urgensi data. Oleh karena itu, studi ini menekankan perlunya pengembangan protokol penanganan yang spesifik (seperti untuk kasus Judol) dan solusi menyeluruh untuk mengatasi masalah utama manipulasi data

di tingkat desa agar pelayanan publik dapat berjalan secara adil dan efektif.

Saran

Saran yang dapat diberikan ialah:

1. Mengatasi Tantangan Manipulasi Data dan Mutu DTKS:
 - a. Melaksanakan proses pemeriksaan dan penyaringan data yang lebih rigor.
 - b. Melakukan pengecekan acak serta menawarkan pelatihan menyeluruh bagi petugas desa.
 - c. Mendirikan saluran laporan dan pengaduan yang aman (seperti sistem whistleblower) untuk mengidentifikasi manipulasi data.
 - d. Melakukan kolaborasi mendalam dengan pihak desa/kelurahan untuk mempercepat proses verifikasi data.
2. Meningkatkan Efektivitas Penanganan Pengaduan Digital (KIS/JKN):
 - a. Melaksanakan penyuluhan dan promosi digital secara menyeluruh dan inovatif (contohnya lewat platform media sosial, infografis, serta kolaborasi dengan pemimpin komunitas). Tujuannya adalah

untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai cara pengajuan secara digital (menggunakan aplikasi JKN atau Pandawa), yang bisa mengurangi tekanan kerja di kantor Dinas.

- b. Meningkatkan kecepatan tanggapan sistem digital dan memastikan prosedur digital lebih mudah dimengerti.
3. Membuat Protokol Kasus Tertentu (Perkiraan Perjudian Daring/Judol):
 - a. Mengembangkan panduan untuk menangani kasus-kasus serupa dengan cara yang lebih efektif.
 - b. Melaksanakan kerjasama yang lebih intensif dengan pihak kepolisian dan BPJS guna mempercepat langkah verifikasi informasi.

Sasaran utamanya adalah memastikan bahwa penundaan selama satu tahun tidak menghalangi akses terhadap layanan kesehatan bagi individu yang tidak bersalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Safi, M., & Abdullah, M. H. (2018). *Sistem Informasi Pengolahan Data Balita Berbasis Website Pada Kantor Upt-Kb Kec. Ternate Selatan Toddler*. Indonesian Journal On Information System, 3(2), 85–92.
- Agus, Dwiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Vol. VI No. 2.
- Barrientos, Armando. Byrne, Jasmina. Peña, Paola. Villa, Miguel, Juan (2014). *Social transfers and child protection in the South*. journal Children and Youth Services Review. Vol. 47. No. 2. Pages 105-112.
- Batini, C., Cappiello, C., Francalanci, C., & Maurino, A. 2009. *Methodologies for Data Quality Assessment and Improvement*. ACM Computing Surveys, 41(3), 1–52.
- Gosta Esping-Andersen. 1990. *The Three Worlds of Welfare Capitalism*.
- Grindle, M.S., (editor), (1997). *Getting Good Government : Capacity Building in the Public Sector of Developing Countries*, Boston, MA : Harvard Institute for International Development.
- Harapan, Bungan, Laurencia. Westra, Ketut I. (2019). *Perlindungan Jaminan Sosial Bagi Pekerja Rumah Tangga Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011*. Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum. Vol. 9. No. 7. 1-15.
- Heinrich et al. (2018). *Requirements for Data Quality Metrics*. Journal of Data and Information Quality. Vol. 9. No. 2. 1-32.
- Hutabarat, Mega, Zebath. Susilowati, Cristin. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi. Vol. 1. No. 2. 222-228.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2022. *Aplikasi Cek Bansos, Inovasi Kementerian Sosial yang Libatkan Masyarakat untuk Pengelolaan Bansos Tepat Sasaran*. (https://www.kominfo.go.id/content/detail/44164/aplikasi-cek-bansos-inovasi-kementerian-sosial-yang-libatkan-masyarakat-untuk-pengelolaan-bansos-tepat-sasaran/0/artikel_gpr, diakses 1 Oktober 2023).
- Lincoln dan Guba (1985). *Naturalistic Inquiry*
- Miles dan Huberman (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*
- Mustamin, Wiranto. Santoso, Budi. Sajidin, Syahrul. (2022). *Perlindungan kesehatan mental pekerja di indonesia: suatu urgensi*. Journal of Judicial Review.
- O'Connor, Julia (2000). *The Real Worlds of Welfare Capitalism by Robert E. Goodin, Bruce Headey, Ruud Muffels, and Henk-Jan Dirven: The Real Worlds of Welfare Capitalism*. American Journal of Sociology. Vol. 106. No. 1. 236-237.
- Pipino, Leo L. Lee, Yang W. dan Wang, Richard Y. (1996). *Penilaian Kualitas Data*. Vol. 45

- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Reformasi Manajemen Publik: Analisis Komparatif Manajemen Publik Baru, Tata Kelola, dan Negara Neo-Weberian (edisi ke-3)*. Oxford: Oxford University Press. Vol. 9. No. 6.
- Sen, Amartya, *Poverty and Famines*, Oxford: Oxford University Press, (1999). *Development as Freedom*, New York: Anchor Books.
- Susilawati. 2022. *Pengelolaan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dalam Penyaluran Bantuan Sosial kepada Dinas Sosial Kota Banda Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
- Wang, Richard Y. & Strong, Diane M. (1996). *Lebih dari Sekadar Akurasi: Apa Arti Kualitas Data bagi Konsumen Data*. Vol. 12. Pages 5-33.
- White, Richard J. *Data Quality Concepts and Techniques Applied to Taxonomic Databases*
- Widyaningsih, Dyan. Ruhmaniyati. Toyamah, Nina. (2023). *Urgensi Memutakhirkan Data Terpadu Kemiskinan Secara Berkelanjutan dan Berkualitas: Pembelajaran dari Studi Kasus di Enam Daerah di Indonesia*. Jurnal Ekonomi dan Pembangunan. Vol. 31. No. 2. 179–200.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications*. SAGE Publications, Inc.
- Zaveri, Amrapali. Rula, Anisa. Mauriono, Andrea. Pietrobon, Ricardo. (2016). *Quality assessment for Linked Data: A Survey*. Journal Simantic Web. Vol. 7. No. 1. 63-93.