

## Reformasi pelayanan bantuan sosial di Kota Bandung: studi kasus bantuan sosial online = The reformation of social assistance services in Bandung: case study social assistance online

Rizky Heriko Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20457497&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Skripsi ini membahas mengenai reformasi pelayanan bantuan sosial di kota Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis proses reformasi birokrasi pemerintah kota Bandung terhadap pelayanan bantuan sosial, dimulai dari perubahan kebijakan publik sampai dengan mekanisme dan sistem yang diterapkan selama ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait serta studi kepustakaan, dan menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian. Bantuan Sosial Online adalah salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang berbasis e-government dengan tujuan transparansi dan keterbukaan publik terkait penyaluran dana bantuan sosial di kota Bandung. Jenis bantuan sosial yang dibeikan oleh pemerintah Kota Bandung terdiri dari berbagai macam bantuan seperti bantuan pendidikan, kesehatan, perencanaan pembangunan dan lainnya. Hasil dari penelitian ini adalah pemerintah Kota Bandung telah melakukan reformasi birokrasi terhadap pelayanan dana bantuan sosial dengan cara merevisi peraturan walikota serta menciptakan standar operasional prosedur yang jelas, namun terdapat beberapa kekurangan diantaranya adalah mengenai sosialisasi yang dilakukan pemerintah kota Bandung terhadap masyarakat atau lembaga organisasi karena pada kenyataannya masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai permohonan bantuan sosial yang sekarang sudah menjadi online.

---

#### **ABSTRACT**

This thesis discusses the reform of social assistance services in the city of Bandung. The purpose of this research is to analyze the process of bureaucratic reform of Bandung city government toward social assistance service, starting from public policy change until mechanism and system applied so far. The method used in this research is by conducting in depth interviews with related parties as well as literature study, and using qualitative approach in research. Online Social Assistance is one form of public service innovation based on e government with the aim of transparency and public openness related to the distribution of social assistance funds in the city of Bandung. Type of social assistance provided by the government of Bandung consists of various kinds of assistance such as education, health, development and other planners. The result of this research is the government of Bandung City has done bureaucracy reform to social assistance fund service by revising the regulation of mayor as well as creating standard operational procedure which clear, but there are some deficiencies such as socialization done by Bandung city government to society or organization institution because In fact there are still people who do not know about the application for social assistance that is now online.