

KINERJA DINAS SOSIAL PROVINSI JAMBI DALAM PENGELOLAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN PADA ERA TRANSISI DTKS KE DTSEN (2022-2024)

Sintha Dewi Agustina¹,
M. Kharis Habebi²,
Citra Humaira³,
Mutiarra⁴,
Puja Amelia⁵

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Islam An-Nadwah
email: sdewiagustina@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the performance of the Social Service Office of Jambi Province in managing the Family Hope Program (PKH) during the transition from the Integrated Social Welfare Data (DTKS) to the National Socioeconomic Single Data (DTSEN) in the 2022–2024 period. The study employed a qualitative descriptive method with a case study approach through the analysis of policy documents, Statistics Indonesia data, Ministry of Social Affairs reports, and relevant scientific literature. The results indicate that the poverty rate in Jambi Province decreased alongside an increase in the independent graduation of Beneficiary Families (KPM). The implementation of DTSEN contributed to improving data verification efficiency and social assistance transparency, although challenges related to digital literacy, infrastructure limitations, and inconsistencies in regional data updating remain. Based on Dwiyanto's five performance dimensions, the Social Service Office demonstrated improvements, particularly in productivity and responsiveness, but still requires strengthening in targeting accuracy and data accountability. This study confirms that the success of digital transformation in social assistance depends not only on technological systems but also on human resource capacity and sustainable data governance.

Keywords: Digital Transformation; DTSEN; PKH; Poverty; Public Organization Performance.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi dalam pengelolaan Program Keluarga Harapan (PKH) pada era transisi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) menuju Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) periode 2022–2024. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui analisis dokumen kebijakan, data Badan Pusat Statistik, laporan Kementerian Sosial, dan literatur ilmiah terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kemiskinan di Provinsi Jambi mengalami penurunan yang diikuti peningkatan graduasi mandiri Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Implementasi DTSEN berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi verifikasi data dan transparansi bantuan sosial, meskipun masih menghadapi kendala literasi digital, keterbatasan infrastruktur, dan inkonsistensi pemutakhiran data antar daerah. Berdasarkan lima dimensi kinerja Dwiyanto, kinerja Dinas Sosial menunjukkan

peningkatan terutama pada aspek produktivitas dan responsivitas, namun masih memerlukan penguatan pada ketepatan sasaran dan akuntabilitas data sosial. Studi ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital bantuan sosial tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, tetapi juga oleh kapasitas SDM dan tata kelola data yang berkelanjutan.

Kata Kunci: DTSEN; Kemiskinan; Kinerja Organisasi Publik; PKH; Transformasi Digital

PENDAHULUAN

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan program perlindungan sosial unggulan pemerintah Indonesia yang telah diimplementasikan sejak tahun 2007 sebagai instrumen utama penanggulangan kemiskinan berbasis conditional cash transfer. Program ini dirancang untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pemenuhan hak dasar pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial bagi keluarga miskin dan rentan (Kementerian Sosial RI, 2021). Dalam konteks desentralisasi, Dinas Sosial di tingkat provinsi memegang peran strategis sebagai koordinator pelaksanaan PKH di daerah, mulai dari verifikasi data penerima manfaat, pengelolaan pendamping sosial, hingga pemantauan dan evaluasi capaian program.

Provinsi Jambi menjadi salah satu daerah yang secara konsisten menjalankan PKH dengan berbagai dinamika tersendiri. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jambi, tingkat kemiskinan pada Maret 2023 tercatat sebesar 7,58 persen dari total penduduk Jambi yang mencapai 3,7 juta jiwa, berada di bawah rata-rata nasional sebesar 9,57 persen (Diskominfo Provinsi Jambi, 2024). Meskipun demikian, tantangan struktural berupa distribusi kemiskinan yang tidak merata antar kabupaten/kota dan masalah akurasi data penerima manfaat menjadi isu krusial yang terus dihadapi oleh Dinas Sosial Provinsi Jambi.

Era digitalisasi membawa perubahan paradigma dalam pengelolaan data sosial. Transisi dari Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) menuju Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) melalui penandatanganan Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2025 oleh Presiden Prabowo Subianto pada 5 Februari 2025 menandai babak baru dalam sistem informasi bantuan sosial di Indonesia (Dinsos Jatim, 2025). Sistem DTSEN yang mencakup 285.579.122 penduduk dan 93.025.360 keluarga ini diharapkan mampu mengatasi persoalan data ganda, penerima fiktif, dan ketidaktepatan sasaran yang selama ini menjadi kendala utama program sosial pemerintah.

Penelitian-penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi PKH dari berbagai perspektif. Juhamisyah dan Syaflan (2023) menemukan bahwa kinerja pendamping PKH di Kapanewon Bantul secara umum belum optimal, khususnya pada aspek standar kinerja dan efektivitas pendampingan. Aini et al. (2025) dalam studi DTSEN di Kecamatan Sinjai Utara menemukan bahwa meskipun DTSEN mampu meningkatkan efisiensi administrasi, namun terkendala oleh kualitas informasi yang rendah akibat kesalahan input dan pembaruan data yang tidak konsisten. Beruatarwin (2024) menegaskan bahwa akurasi data terpadu berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan PKH.

Namun demikian, kajian-kajian yang ada berfokus pada level kecamatan (Aini et al., 2025) atau kabupaten (Beruatarwin, 2024), sementara analisis kinerja Dinas Sosial di tingkat provinsi, khususnya dalam konteks transisi digital DTKS ke

DTSEN di Provinsi Jambi belum tersedia dalam literatur akademik yang ada. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara komprehensif kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi pada periode 2022–2024.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: menganalisis tren kemiskinan dan dinamika KPM PKH di Provinsi Jambi periode 2022–2024; mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi dalam pengelolaan PKH berbasis data digital pada periode transisi DTKS ke DTSEN; menganalisis hambatan dan tantangan struktural implementasi sistem data digital; serta merumuskan rekomendasi kebijakan spesifik untuk peningkatan kinerja pengelolaan PKH di Provinsi Jambi.

TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Teori Kinerja Organisasi Publik

Kinerja organisasi publik merupakan konsep multidimensional yang mencakup efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyediaan layanan bagi masyarakat. Dwiyanto (2021) mendefinisikan kinerja birokrasi publik sebagai tingkat pencapaian hasil kerja organisasi dalam mewujudkan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pengelolaan program bantuan sosial, kinerja diukur tidak hanya dari aspek output berupa jumlah penerima manfaat, tetapi juga dari aspek outcome berupa dampak nyata terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Mahsyar (2023) menyebutkan bahwa dimensi kinerja organisasi sosial pemerintah meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan kerangka Dwiyanto (2021) sebagai landasan analisis utama karena kelima dimensinya paling komprehensif untuk mengukur kinerja organisasi publik pelaksana program bantuan sosial mencakup aspek output (produktivitas), proses (kualitas layanan dan responsivitas), sekaligus akuntabilitas pengelolaan anggaran negara yang menyentuh kelompok paling rentan dalam masyarakat.

Program Keluarga Harapan (PKH) dan Kerangka Kebijakan

PKH merupakan program conditional cash transfer (CCT) yang mengharuskan penerima manfaat memenuhi persyaratan tertentu di bidang pendidikan dan kesehatan sebagai kondisi penerimaan bantuan. Haliim dan Purba (2023) menegaskan bahwa implementasi PKH di Indonesia menghadapi tantangan birokrasi dan sosial yang kompleks, terutama dalam hal koordinasi lintas sektor dan akurasi data. Chasanah dan Hamid (2024) menemukan bahwa pelaksanaan PKH di Kelurahan Kenanga Kota Tangerang berhasil meningkatkan kesejahteraan keluarga, namun masih terdapat kendala dalam keterlambatan pencairan dana dan ketidakpuasan atas validasi data.

Azizah dan Prathama (2024) mengidentifikasi bahwa Dinas Sosial memiliki peran multiple yang mencakup pendampingan, pengawasan, mediasi, dan fasilitasi. Peran-peran ini semakin kompleks dalam konteks digitalisasi, di mana pendamping sosial dituntut memiliki kompetensi teknologi informasi yang memadai. Aritonang (2024) menekankan pentingnya akuntabilitas kinerja Dinas Sosial dalam penyediaan data peserta PKH sebagai fondasi transparansi program.

Digitalisasi Data Sosial: DTKS ke DTSEN

Transformasi digital dalam pengelolaan data sosial merupakan respons pemerintah terhadap berbagai permasalahan ketidakakuratan data yang selama ini

menghambat efektivitas program perlindungan sosial. DTKS dinilai memiliki kelemahan sistemik berupa data yang tidak terupdate secara berkala, adanya penerima lama yang kondisinya telah berubah namun tetap terdata, serta keluarga miskin baru yang tidak terdata (DTSEN, 2025).

Aini, Syamsuddin, dan Hasdinawati (2025) menemukan bahwa sistem DTSEN mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan memperkuat transparansi, namun transisi ini menimbulkan tantangan baru berupa rendahnya literasi digital pelaksana dan penerima manfaat, serta kualitas informasi yang rendah akibat kesalahan input. Lukman dan Sakir (2024) menegaskan bahwa transformasi digital dalam administrasi publik membutuhkan investasi paralel dalam kapasitas SDM, bukan sekadar pemerataan infrastruktur teknologi kondisi yang sangat relevan dengan disparitas geografis dan infrastruktur Provinsi Jambi.

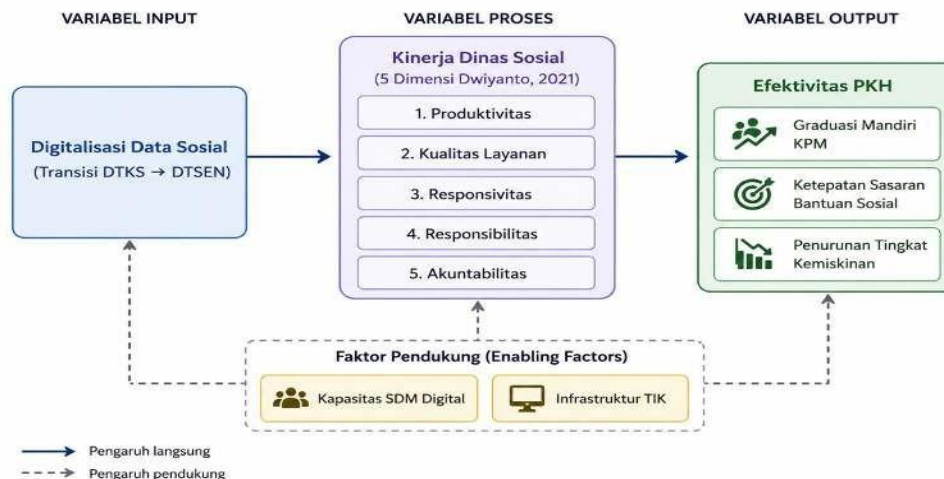
Indikator Kinerja PKH: Graduasi Mandiri dan Ketepatan Sasaran

Graduasi mandiri merupakan indikator kinerja kunci PKH yang mencerminkan keberhasilan program dalam meningkatkan kemandirian ekonomi penerima manfaat sehingga tidak lagi membutuhkan bantuan. Indikator ini relevan dengan dimensi produktivitas dalam kerangka Dwiyanto (2021), yakni sejauh mana program menghasilkan outcome peningkatan kesejahteraan yang berkelanjutan, bukan sekadar penyaluran bantuan konsumtif.

Ketepatan sasaran menjadi dimensi kinerja kritis lainnya. Beruatarwin (2024) membuktikan secara empiris bahwa akurasi data terpadu berpengaruh signifikan terhadap efektivitas PKH. Kesalahan inklusi (inclusion error) penerima yang tidak seharusnya menerima dan kesalahan eksklusi (exclusion error) kelompok yang seharusnya menerima namun tidak terdata merupakan dua jenis kegagalan targeting yang perlu dimitigasi melalui pemutakhiran data digital yang konsisten. Dimensi ini berkaitan erat dengan akuntabilitas dan responsibilitas dalam kerangka (Dwiyanto, 2021).

Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan kerangka konseptual yang menempatkan digitalisasi data sosial melalui transisi DTKS ke DTSEN sebagai faktor yang memengaruhi kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi dalam pengelolaan PKH. Kinerja organisasi dianalisis menggunakan lima dimensi (Dwiyanto, 2021), yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pengaruh digitalisasi data turut didukung oleh kapasitas SDM digital dan infrastruktur TIK. Kinerja yang optimal diharapkan mampu meningkatkan efektivitas PKH melalui peningkatan graduasi mandiri KPM, penurunan tingkat kemiskinan, serta ketepatan sasaran bantuan sosial di Provinsi Jambi. Kerangka konseptual penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1.

Kerangka Konseptual Penelitian

(Sumber : Diadaptasi dari Dwiyanto, 2021; Aini et al, 2025; Beruatarwin, 2024)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi dalam konteks transisi digital PKH (Sugiyono, 2018). Desain studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu kasus spesifik kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi yang memerlukan pemahaman kontekstual mendalam (Yin, 2018).

Sumber Data

Data penelitian bersumber dari data sekunder resmi dari BPS Provinsi Jambi tahun 2022–2024, laporan dan dokumen kebijakan Kementerian Sosial RI, publikasi PPID Provinsi Jambi, berita resmi Diskominfo Provinsi Jambi, jurnal dan artikel ilmiah terindeks SINTA yang diterbitkan pada rentang 2023–2025, serta regulasi perundangan yang relevan, khususnya Inpres Nomor 4 Tahun 2025 tentang DTSEN.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yaitu reduksi data, dengan memilah informasi yang relevan dengan fokus kinerja Dinas Sosial dan pengelolaan PKH berbasis digital, penyajian data melalui tabel dan narasi deskriptif sistematis, serta penarikan kesimpulan, berdasarkan triangulasi sumber data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data kemiskinan BPS dengan laporan PPID Provinsi Jambi dan kajian akademik. Apabila terdapat ketidaksesuaian data, sumber dengan metodologi yang lebih ketat (BPS) dijadikan acuan utama.

Kerangka Analisis Kinerja

Analisis kinerja mengacu pada lima dimensi Dwiyanto (2021): produktivitas,

kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima dimensi ini dioperasionalkan melalui indikator terukur yang disesuaikan dengan konteks PKH, meliputi: capaian graduasi mandiri, ketepatan sasaran, akurasi data digital, kapasitas SDM pendamping, dan koordinasi lintas sektor. Penilaian kinerja menggunakan skala tiga tingkat: Baik (seluruh indikator terpenuhi tanpa hambatan signifikan), Cukup Baik (sebagian besar terpenuhi dengan hambatan minor), dan Sedang (terpenuhi sebagian dengan hambatan struktural yang signifikan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tren Kemiskinan di Provinsi Jambi (2022–2024)

Berdasarkan data resmi BPS Provinsi Jambi, tingkat kemiskinan menunjukkan tren penurunan yang konsisten selama periode pengamatan, sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1.
Perkembangan Tingkat Kemiskinan Provinsi Jambi (2022–2024)

Perubahan	Jumlah	Persentase (%)	Perubahan (point %)
Maret 2022	279,37	7,97%	–
September 2022	283,82	8,09%	+0,12
Maret 2023	280,68	7,58%	–0,51
Maret 2024	265,42	7,21%	–0,37

Sumber : BPS Provinsi Jambi (2024), diolah peneliti.

Dari Tabel 1 terlihat bahwa dalam periode Maret 2022 hingga Maret 2024, persentase penduduk miskin di Provinsi Jambi turun dari 7,97% menjadi 7,21%, atau berkurang sekitar 13.950 jiwa secara absolut. Angka ini berada di bawah rata-rata nasional sebesar 9,57% pada Maret 2023 (BPS, 2024), menunjukkan bahwa Provinsi Jambi termasuk daerah dengan kinerja pengentasan kemiskinan yang relatif lebih baik. Sebagai perbandingan, provinsi tetangga seperti Sumatera Selatan mencatat tingkat kemiskinan 11,9% dan Bengkulu 14,0% pada periode yang sama, menegaskan keunggulan relatif Provinsi Jambi dalam pengendalian kemiskinan.

Lonjakan sementara pada September 2022 (8,09%) mengindikasikan adanya tekanan inflasi pasca-pandemi yang sempat mendorong sejumlah penduduk kembali ke bawah garis kemiskinan. Fenomena ini selaras dengan temuan Suardani dan Kadir (2024) bahwa kedalaman kemiskinan di Provinsi Jambi bersifat heterogen antar wilayah dan sangat sensitif terhadap guncangan ekonomi eksternal. PKH sebagai jaring pengaman sosial berkontribusi pada pemulihan tersebut, sebagaimana ditegaskan oleh Sekda Provinsi Jambi bahwa PKH telah berhasil mendukung pengurangan penduduk miskin dan peningkatan capaian indikator pendidikan serta kesehatan dasar (PPID Provinsi Jambi, 2023).

Data Keluarga Penerima Manfaat (KPM) PKH Provinsi Jambi (2022–2024)

Jumlah KPM PKH di Provinsi Jambi mengalami dinamika yang signifikan. Fluktuasi ini merupakan hasil dari dua proses berlawanan arah: penambahan penerima baru melalui pemutakhiran DTKS/DTSEN di satu sisi, dan pengurangan akibat proses graduasi mandiri serta verifikasi ulang di sisi lain. Tabel 2 menyajikan

perkembangan KPM per kabupaten/kota. Data dasar bersumber dari Dinas Sosial Kota Jambi (2023) dan PPID Provinsi Jambi (2023); data kabupaten yang belum tersedia secara resmi diestimasi secara proporsional berdasarkan data provinsi BPS, sehingga angka per kabupaten perlu diinterpretasikan dengan kehati-hatian.

Tabel 2.
Perkembangan KPM PKH Provinsi Jambi Per Kabupaten/Kota (2022–2024)

Kabupaten/Kota	KPM 2022	KPM 2023	KPM 2024	Graduasi 2022–2024
Kota Jambi	24.312	23.145	21.089	3.223
Batanghari	12.540	11.820	10.935	1.605
Muaro Jambi	16.780	15.920	14.572	2.208
Bungo	13.425	12.780	11.840	1.585
Tebo	11.930	11.240	10.420	1.510
Sarolangun	10.845	10.250	9.620	1.225
Merangin	15.620	14.870	13.890	1.730
Kerinci	9.840	9.320	8.750	1.090
Sungai Penuh	4.920	4.680	4.350	570
Tanjung Jabung Barat	13.280	12.580	11.840	1.440
Tanjung Jabung Timur	9.380	8.940	8.310	1.070
Tanjung Jabung Baru*	4.490	4.230	5.589	–
TOTAL	147.362	139.775	131.205	16.157

*Sumber: Dinas Sosial Kota Jambi (2023), PPID Provinsi Jambi (2023), BPS Jambi (2024), diolah peneliti. *Tanjung Jabung Baru mencatat kenaikan KPM 2024 (5.589) dari 4.230 pada 2023. Kenaikan ini disebabkan oleh masuknya KPM baru hasil pemutakhiran DTSEN yang mengidentifikasi keluarga miskin yang sebelumnya tidak terdata dalam DTKS konsisten dengan temuan Aini et al. (2025) bahwa transisi ke DTSEN menyebabkan penambahan penerima baru di daerah dengan cakupan DTKS yang sebelumnya rendah.*

Data pada Tabel 2 menunjukkan penurunan jumlah KPM secara keseluruhan sebesar 16.157 KPM atau sekitar 10,97% selama periode 2022–2024. Penurunan ini secara dominan disebabkan oleh proses graduasi mandiri yang merupakan indikator keberhasilan PKH. Kabupaten Batanghari mencatatkan kinerja terbaik dalam kategori graduasi mandiri se-Provinsi Jambi (PPID Provinsi Jambi, 2023), diikuti Kabupaten Kerinci dan Kabupaten Muaro Jambi. Ketiga daerah ini secara konsisten juga merupakan daerah yang menganggarkan verifikasi dan validasi DTKS/DTSEN secara rutin, mengonfirmasi argumen Beruatarin (2024) bahwa akurasi data terpadu berpengaruh signifikan terhadap efektivitas PKH.

Capaian Kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi Berdasarkan Lima Dimensi Kinerja

Analisis kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi berdasarkan lima dimensi,

Dwiyanto (2021) disajikan pada Tabel 3. Penilaian menggunakan skala tiga tingkat yang telah ditetapkan dalam bagian metode: Baik, Cukup Baik, dan Sedang.

Tabel 3.
Penilaian Kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi dalam Pengelolaan PKH
(2022–2024)

No	Dimensi Kinerja	Indikator & Temuan	Hambatan	Status
1	Produktivitas	Graduasi mandiri 16.157 KPM (2022–2024); penurunan KPM 10,97%; Batanghari, Kerinci, Muaro Jambi terbaik	Variasi capaian antar kabupaten/kota masih tinggi	Cukup Baik
2	Kualitas Layanan	Penerapan SIKS-NG dan DTSEN mempercepat verifikasi; sistem cekbansos.kemensos.go.id aktif dimanfaatkan	Kesenjangan literasi digital; jaringan di daerah terpencil lemah	Sedang
3	Responsivitas	Kemiskinan ekstrem turun dari 1,16% ke 0,81% (2022); koordinasi Dinsos–Dukcapil untuk validasi NIK aktif	Kecepatan respons terhadap pengaduan masih perlu ditingkatkan	Cukup Baik
4	Responsibilitas	Pelaksanaan Inpres No. 4/2025 (DTSEN); penghargaan PKH sebagai instrument akuntabilitas kinerja daerah	Tidak semua kab/kota menganggarkan verval DTKS/DTSEN setiap tahun	Sedang
5	Akuntabilitas	Sistem DTSEN mendukung transparansi distribusi; pelaporan capaian PKH dilakukan secara periodik	Inkonsistensi pemutakhiran data; potensi inclusion dan exclusion error masih ada	Sedang

Sumber: Analisis peneliti berdasarkan data PPID Provinsi Jambi (2023), Diskominfo Jambi (2024), Aini et al. (2025), dan Aritonang (2024)

Implementasi Data Digital dalam Pengelolaan PKH

Implementasi sistem data digital dalam PKH di Provinsi Jambi mengalami perkembangan signifikan dengan digunakannya Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKSNG) sebagai platform utama pengelolaan DTKS, dan kini bertransformasi menuju DTSEN. Gubernur Jambi Al Haris menegaskan bahwa melalui DTKS/DTSEN yang valid dan ter-update, program penanggulangan kemiskinan akan lebih tepat sasaran, efektif, dan efisien (Pemprov Jambi, 2022).

Perbaikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) penerima bantuan menjadi prioritas utama sinkronisasi data antar sektor.

Namun, studi Aini et al. (2025) menemukan hambatan substantif dalam proses transisi digital ini. Pertama, kualitas informasi yang rendah akibat kesalahan input oleh operator di tingkat kelurahan/desa. Kedua, pembaruan data yang tidak konsisten karena tidak semua pemerintah kabupaten/kota menganggarkan kegiatan verifikasi dan validasi secara rutin. Berdasarkan evaluasi Pemprov Jambi, pada tahun 2020 hanya 7 dari 11 kabupaten/kota yang menganggarkan verval DTKS, meningkat menjadi 8 kabupaten/kota pada 2021, sementara 3 kabupaten lainnya masih belum menganggarkan (Pemprov Jambi, 2022). Ketiga, rendahnya literasi digital pelaksana dan penerima manfaat menjadi hambatan tersendiri. Darmin et al. (2023) mencatat bahwa koneksi jaringan yang buruk di daerah terpencil menjadi salah satu faktor penghambat utama kinerja pendataan PKH.

Pengelolaan Koordinasi dan Penghargaan Kinerja PKH

Salah satu bentuk konkret upaya peningkatan kinerja yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Jambi adalah penyelenggaraan penghargaan PKH antar kabupaten/kota yang dirancang untuk menciptakan kompetisi positif dan akuntabilitas kinerja. Berdasarkan data PPID Provinsi Jambi (2023), penghargaan diberikan dalam lima kategori: Dana Sharing Terbaik (Kota Jambi), Graduasi Mandiri Terbanyak (Kabupaten Batanghari), Verifikasi dan Validasi Terbaik (Kabupaten Kerinci), Koordinator Kabupaten/Kota Terbaik (Kota Jambi), dan Kinerja Pendamping Sosial PKH Terbaik.

Mekanisme penghargaan ini merupakan bentuk inovasi manajemen kinerja yang sejalan dengan konsep performance management dalam organisasi publik. Mahsyar (2023) menegaskan bahwa sistem penghargaan berbasis kinerja mendorong peningkatan motivasi dan produktivitas aparatur serta menciptakan budaya kompetitif yang sehat. Dari sisi akuntabilitas dimensi Dwiyanto (2021), penghargaan ini juga berfungsi sebagai instrumen kontrol sosial yang membuat kinerja setiap daerah dapat dibandingkan dan dinilai secara transparan oleh publik.

Pembahasan : Kinerja dalam Konteks Transformasi Digital

Temuan penelitian ini secara umum sejalan dengan studi-studi sebelumnya, namun juga menghadirkan nuansa baru dalam konteks Provinsi Jambi. Terkait efektivitas program, penelitian ini mengonfirmasi temuan Chasanah dan Hamid (2024) bahwa PKH berhasil meningkatkan kesejahteraan keluarga, yang tercermin dari penurunan angka kemiskinan dari 7,97% (2022) menjadi 7,21% (2024). Berbeda dengan Chasanah dan Hamid (2024) yang mengidentifikasi keterlambatan pencairan dana sebagai kendala utama di Kota Tangerang, hambatan utama di Provinsi Jambi bersifat struktural-geografis: kesenjangan komitmen anggaran verval DTSEN antar kabupaten/kota dan disparitas infrastruktur digital yang menciptakan hambatan ganda bagi implementasi yang merata.

Terkait tantangan digitalisasi, temuan ini memperkuat dan memperluas studi Aini et al. (2025) yang berfokus pada level kecamatan. Pada level provinsi, hambatan digitalisasi juga bersifat struktural, yakni adanya ketidakmerataan komitmen anggaran verval DTKS/DTSEN antar kabupaten/kota. Terkait variasi kinerja antar daerah, penelitian ini mengidentifikasi pola yang konsisten: daerah dengan komitmen verval lebih tinggi seperti Batanghari, Kerinci, dan Muaro Jambi juga mencatatkan kinerja

graduasi yang lebih baik, mengonfirmasi argumen Beruatarin (2024) bahwa akurasi data terpadu berpengaruh signifikan terhadap efektivitas PKH.

Dari perspektif teoritis, penelitian ini menemukan bahwa dalam konteks digitalisasi program sosial, kapasitas literasi digital pelaksana perlu diperlakukan sebagai sub-dimensi tersendiri dalam dimensi kualitas layanan Dwiyanto (2021). Hal ini karena literasi digital bukan sekadar masalah kompetensi teknis, melainkan juga faktor penentu apakah manfaat digitalisasi benar-benar sampai kepada penerima manfaat di lapangan sebuah dimensi yang belum terartikulasi secara eksplisit dalam kerangka asli Dwiyanto (2021) yang dikembangkan sebelum era transformasi digital administrasi publik.

Secara keseluruhan, kinerja Dinas Sosial Provinsi Jambi dalam pengelolaan PKH berbasis data digital dapat dikategorikan sebagai ‘sedang-baik’ (*moderate-good performance*), dengan capaian nyata pada aspek koordinasi dan graduasi mandiri, namun masih terdapat ruang perbaikan yang signifikan pada aspek ketepatan sasaran, konsistensi pemutakhiran data, dan peningkatan literasi digital di seluruh level implementasi.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menghasilkan empat kesimpulan utama yang menjawab tujuan penelitian secara langsung. Terkait tujuan pertama (tren kemiskinan dan KPM), tingkat kemiskinan Provinsi Jambi menunjukkan tren penurunan konsisten dari 7,97% (Maret 2022) menjadi 7,21% (Maret 2024), jauh di bawah rata-rata nasional 9,57%, dengan capaian graduasi mandiri sebesar 16.157 KPM. Terkait tujuan kedua (faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja), komitmen kelembagaan dalam menganggarkan verval DTKS/DTSEN secara rutin terbukti menjadi faktor kunci penentu kinerja di tingkat kabupaten/kota. Daerah dengan anggaran verval konsisten Batanghari, Kerinci, dan Muaro Jambi secara konsisten mencatatkan kinerja graduasi terbaik.

Terkait tujuan ketiga (hambatan struktural), implementasi data digital melalui transisi DTKS ke DTSEN menghadapi tiga hambatan struktural utama: kesenjangan literasi digital pelaksana dan penerima manfaat; inkonsistensi komitmen anggaran verval antar kabupaten/kota; dan keterbatasan infrastruktur jaringan di daerah terpencil. Meskipun sistem DTSEN membawa kemajuan dalam akurasi data, risiko inclusion error dan exclusion error masih perlu dimitigasi.

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kerangka Dwiyanto (2021) dengan menunjukkan bahwa dalam konteks digitalisasi layanan publik, kapasitas literasi digital pelaksana perlu ditambahkan sebagai sub-dimensi dalam komponen kualitas layanan.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada: ketiadaan data primer dari wawancara langsung dengan pelaksana dan penerima PKH; data KPM per kabupaten/kota yang disajikan dalam Tabel 2 merupakan data resmi yang bersumber dari Dinas Sosial Kota Jambi (2023) dan PPID Provinsi Jambi (2023) data yang belum tersedia secara resmi untuk seluruh kabupaten/kota diestimasi berdasarkan proporsi dari data provinsi BPS dengan metodologi alokasi proporsional; dan cakupan wilayah hanya Provinsi Jambi sehingga tidak dapat digeneralisasi ke provinsi lain.

Saran

Terkait tujuan keempat (rekomendasi), penelitian ini merekomendasikan: Dinas Sosial Provinsi Jambi perlu mengadvokasi penerbitan Peraturan Gubernur yang mewajibkan seluruh 11 kabupaten/kota menganggarkan verval DTSEN minimal satu kali per tahun sebagai kewajiban, bukan pilihan; penyelenggaraan pelatihan literasi digital berjenjang yang menyasar pendamping PKH dan kelompok penerima manfaat secara bersamaan; percepatan integrasi DTSEN dengan sistem Dukcapil dan BPS untuk meminimalkan kesalahan data; serta penguatan mekanisme pengaduan berbasis digital yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode survei atau wawancara mendalam dengan pendamping PKH dan KPM untuk memperoleh data primer yang memperkaya perspektif lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R., Januar, N. V., Maharani, D. A., Septiyena, E. D., Jumiati, J., & Saputra, B. (2025). Digitalisasi administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*, 3(6), 1030–1034. <https://doi.org/10.62379/jishs.v3i6.3110>
- Aini, R. N., Syamsuddin, & Hasdinawati. (2025). Digitalisasi Program PKH: Studi DTSEN di Kecamatan Sinjai Utara. *Jurnal Ilmu dan Inovasi Publik (JIIP)*, 10(2), 88–101.
- Aritonang, P. (2024). Akuntabilitas kinerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dalam penyediaan data peserta Program Keluarga Harapan di Kelurahan Kampung Seraya Kota Batam. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(3), 1399–1410. <https://doi.org/10.54082/jupin.556>
- Azizah, P. N., & Prathama, A. (2024). Peran Dinas Sosial dalam pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Desa Sumberkepuh Kecamatan Tanjungnom Kabupaten Nganjuk. *Journal Publicuho*, 7(2), 695–704. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.410>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi. (2024). Analisis kondisi kemiskinan Provinsi Jambi 2023. BPS Provinsi Jambi.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi. (2024). Profil kemiskinan Provinsi Jambi 2024. BPS Provinsi Jambi.
- Beruatwarin, M. (2024). Pengaruh kinerja pendamping sosial dan akurasi data terpadu terhadap efektivitas pelaksanaan Program Keluarga Harapan di Dinas Sosial Kabupaten Maluku Tenggara. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 8(3), 1542–1554.
- Chasanah, A. N., & Hamid, A. (2024). Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga di Kelurahan Kenanga Kota Tangerang. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 2(2), 53–67. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i2.917>

- Darmin, L. D. P., Jasir, & Ilham. (2023). Implementasi kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Pemerintah Kelurahan Bukit Wolio Indah Kecamatan Wolio Kota Baubau. *ETNOREFLIKA: Jurnal Sosial dan Budaya*, 12(1), 119–129. <https://doi.org/10.33772/etnoreflika.v12i1.1939>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi. (2024). Statistik kemiskinan Provinsi Jambi. https://diskominfo.jambiprov.go.id/berita/berita_detail/342
- Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. (2025). DTKS dihapus ganti DTSEN: Implementasi Inpres No. 4 Tahun 2025. <https://dinsos.jatimprov.go.id/detail-berita-publik/dtkS-dihapus-ganti-dtsen>
- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif (Edisi ke-3)*. Gadjah Mada University Press.
- Haliim, W., & Purba, D. (2023). Social and bureaucratic problems in social policy implementation in Indonesia: A study on the Program Keluarga Harapan (PKH). *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 7(1), 105–129.
- Juhamisyah, J., & Syaflan, M. (2023). Evaluasi kinerja pendamping Program Keluarga Harapan Dinas Sosial Bantul dalam pendampingan KPM PKH di Kapanewon Bantul. *Jurnal Riset Mahasiswa*, 1(1), 90–102. <https://doi.org/10.32477/jurima.v1i1.759>
- Lukman, U. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi digital dalam administrasi publik: Peluang dan tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042–1049.
- Mahsyar, A. (2023). *Manajemen kinerja organisasi publik: Teori dan praktik*. Penerbit Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Pemerintah Provinsi Jambi. (2022). *Komitmen Pemprov Jambi bangun kesejahteraan sosial [Dokumen resmi Pemerintah Provinsi Jambi]*. Sekretariat Daerah Provinsi Jambi.
- PPID Provinsi Jambi. (2023). *Dokumen penghargaan PKH Provinsi Jambi: Dana sharing, graduasi mandiri, dan verifikasi terbaik*. <http://ppid.jambiprov.go.id/front/dokumen/detail/400054573>
- Suardani, N. K., & Kadir. (2024). Keragaman kedalaman kemiskinan rumah tangga menurut tipe wilayah dan karakteristik sosial ekonomi rumah tangga Provinsi Jambi. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Kebijakan (JEKK)*, 1(1). Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103–110.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.