

**KERJA SAMA PEMERINTAH KOTA DALAM
PELAKSANAAN PROGRAM *SOCIAL SECURITY NUMBER*
DI KOTA SAMARINDA**

Tiara Nur Fadila, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 4, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kerja Sama Pemerintah Kota Dalam Pelaksanaan Program *Social Security Number* Di Kota Samarinda.

Pengarang : Tiara Nur Fadila

NIM : 2102016057

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 19 Desember 2025

Pembimbing,



Thalita Rifda Khaerani, S.A.P., M.Si
NIP. 19890922 202203 2 012

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik

Volume : 13

Nomor : 4

Tahun : 2025

Halaman : 1038-1046

KERJA SAMA PEMERINTAH KOTA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM *SOCIAL SECURITY NUMBER* DI KOTA SAMARINDA

Tiara Nur Fadila ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Kerja Sama Pemerintah Kota Dalam Pelaksanaan Program Social Security Number di Kota Samarinda. Inovasi pelayanan publik berbasis kartu identitas tunggal untuk mempercepat dan mempermudah penyaluran bantuan sosial yang melibatkan kerja sama antara Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, dan Bank Kaltimara. Tujuan penelitian yang dilakukan peneliti untuk mendeskripsikan kerja sama Pemerintah Kota dalam pelaksanaan Program Social Security Number di Kota Samarinda serta mendeskripsikan faktor penghambatnya. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Adapun fokus penelitian ini berfokus pada keterlibatan berbagai pihak, yakni Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, serta Bankaltimara dalam kerja sama pelaksanaan program SSN. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi lapangan, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerja sama antar instansi telah berjalan melalui koordinasi teknis dalam pengelolaan data, pencetakan kartu, serta pendistribusian bantuan sosial. Namun, kerja sama tersebut masih bersifat sektoral dan belum didukung oleh platform digital terintegrasi, sehingga koordinasi sering dilakukan secara informal dan tidak berkesinambungan. Diskominfo berperan sebagai pengelola sistem aplikasi SSN, Dinsos sebagai pengguna data untuk menyalurkan bantuan, dan Bank Kaltimara sebagai mitra distribusi kartu SSN yang terhubung dengan rekening penerima manfaat.

Kata Kunci : *Kerja Sama, Pelaksanaan Program, Social Security Number*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup (Sellang dkk, 2019). Untuk mencapai tujuan tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip yang baik dan terukur. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi penyelenggara

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dilatiara550@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan publik adalah kaidah-kaidah fundamental yang menjadi dasar bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah di era digital perlu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien meskipun menghadapi tantangan teknis dan politik untuk mewujudkannya, pemerintah harus membangun budaya inovasi dengan memberikan dukungan dan insentif serta mendorong partisipasi publik melalui kemitraan dan media sosial.

Berdasarkan hal inilah yang mendorong pemerintah di setiap daerah merancang berbagai inovasi program demi mewujudkan tujuan dan visi misi daerah terhadap pengembangan serta pembangunan wilayahnya di berbagai daerah. Kota Samarinda sebagai ibukota Provinsi Kalimantan Timur berupaya mewujudkan visi dan misi daerahnya melalui inovasi program untuk percepatan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat yang sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 tentang pembangunan merata dan berkeadilan (Helmi, 2022).

Pemerintah Kota Samarinda untuk minimalisir kemiskinan melalui PRO BEBAYA yakni dengan pelaksanaan Program *Social Security Number* yang sarannya terhadap warga atau penduduk miskin (Handoko, 2022). Program *Social Security Number* (SSN) di Kota Samarinda adalah salah satu dari 10 program unggulan Pemerintah Kota Samarinda yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai bentuk perlindungan sosial melalui satu nomor perlindungan sosial. Diatur dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Program SSN, program ini menjadi sebuah langkah pemerintah Kota Samarinda dalam menanggulangi kemiskinan secara komprehensif dengan menyediakan perlindungan dan bantuan sosial melalui satu kartu jaminan sosial untuk mengakses semua layanan. Untuk dapat memperoleh atau menjadi peserta dari program SSN, seseorang harus merupakan warga atau masyarakat Kota Samarinda sebagai penerima perlindungan sosial serta telah terdaftar di dalam portal data SSN. Portal ini memuat informasi mengenai kondisi sosial, ekonomi, dan demografi penduduk Kota Samarinda. Penerima manfaat ini berada di luar cakupan penerima perlindungan sosial yang diberikan oleh pemerintah pusat. Kriteria penerima perlindungan sosial dalam program ini mencakup individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang tergolong miskin, tidak mampu, atau rentan terhadap risiko sosial. Hal ini mencakup mereka yang sama sekali tidak memiliki sumber penghasilan maupun yang memiliki penghasilan tetapi tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka.

Dari hasil observasi awal, kerja sama dalam program *Social Security Number* (SSN) di Samarinda memiliki fondasi yang kuat secara konseptual dan struktural, tetapi implementasinya belum berjalan optimal. Secara positif, Pemerintah Kota Samarinda telah menunjukkan komitmen melalui penetapan regulasi dan membangun sinergi yang baik antar Organisasi Perangkat Daerah

(OPD) untuk integrasi data dan verifikasi penerima bantuan yang akurat, serta menjalin kemitraan yang jelas dengan Bank Kaltimara untuk penyaluran dana. Namun, di sisi lain, program ini masih menghadapi sejumlah tantangan meliputi terjadi keterlambatan dalam distribusi kartu fisik serta sosialisasi yang tidak merata ke masyarakat secara luas. Proses pencetakan kartu fisik sering terhambat oleh masalah logistik, kapasitas percetakan yang terbatas, serta rintangan geografis di daerah terpencil atau perkampungan padat penduduk yang sulit dijangkau. Di sisi lain, sosialisasi yang belum merata dan menyeluruh menyebabkan informasi tentang program hanya terkonsentrasi di wilayah pusat kota atau lingkungan tertentu saja, sementara masyarakat di pinggiran kota, pedesaan, atau permukiman informal kurang mendapat pemahaman yang memadai mengenai manfaat dan cara mengakses program ini. Akibatnya, muncul kesenjangan informasi yang membuat banyak calon penerima manfaat tidak tahu bahwa mereka telah terdaftar, tidak memahami mekanisme pengaduan, atau bahkan tidak menyadari bahwa mereka telah terdaftar sebagai penerima manfaat.

Selanjutnya, terdapat kendala teknis selama proses pendataan dan perubahan kebijakan yang menunjukkan bahwa sistem masih dalam proses penyesuaian. Hal ini menunjukkan bahwa program belum sepenuhnya mencapai kestabilan operasional. Masalah teknis yang sering muncul mencakup gangguan pada *platform* database terpusat, seperti downtime server yang menghentikan proses input data, inkonsistensi sinkronisasi antara basis data Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat (DTKS). Sementara itu, perubahan kebijakan seperti revisi kriteria penerima manfaat, penyesuaian besaran bantuan atau modifikasi mekanisme verifikasi yang terjadi secara dinamis justru mengindikasikan bahwa program ini belum memiliki desain final yang matang. Maka dari hasil observasi inilah yang melatarbelakangi sehingga penulis meneliti terkait bagaimana kerja sama Pemerintah Kota Samarinda bersama dengan Instansi terkait khususnya dalam pelaksanaan Program Nomor Jaminan Sosial/Satu Kartu.

Kerangka Dasar Teori

Good Governance

Istilah *good governance* secara harfiah berarti tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Karso (2022) *good governance* merupakan reformasi politik yang bergeser dari sistem otoriter menuju demokratis, serta perubahan dari sentralisasi menuju desentralisasi, menimbulkan kebutuhan akan suatu tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif. Kondisi tersebut diperkuat oleh tuntutan lembaga donor internasional seperti *World Bank*, IMF, ADB, dan UNDP yang mendorong penerapan *good governance* di berbagai negara berkembang termasuk Indonesia.

Good governance dipahami sebagai suatu proses manajerial pemerintahan yang mencakup pengelolaan organisasi negara, pelayanan publik, dan pengambilan keputusan (Karso, 2022). Pemerintah dalam hal ini tidak hanya bertindak sebagai pengendali kekuasaan, tetapi juga sebagai penyedia layanan

publik yang harus menjunjung tinggi nilai efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat. Oleh karena itu, konsep *good governance* dipandang sebagai pintu utama menuju tata pemerintahan yang efektif dan demokratis.

Kerja Sama

Menurut Thomson dan Perry (2006), Kerjasama memiliki derajat yang berbeda, mulai dari koordinasi dan kooperasi (*cooperation*) sampai pada derajat yang lebih tinggi yaitu *collaboration*. “Para ahli pada dasarnya menyetujui bahwa perbedaan terletak pada kedalaman interaksi, integrasi, komitmen dan kompleksitas dimana *cooperation* terletak pada tingkatan yang paling rendah. Sedangkan *collaboration* pada tingkatan yang paling tinggi”.

Menurut Soekanto (2013), kerja sama adalah usaha bersama antara individu atau kelompok untuk mencapai satu atau beberapa tujuan yang sama. Konsep ini mencerminkan adanya kesadaran kolektif, koordinasi, dan saling mendukung.

Teori West (2002) menekankan tiga indikator utama, tanggung jawab bersama dalam menyelesaikan pekerjaan, kontribusi bersama, serta pengarahannya kemampuan maksimal yang sejalan dengan kebutuhan program SSN dalam mengintegrasikan data, meningkatkan koordinasi, serta memastikan distribusi layanan publik yang tepat sasaran.

Pemerintah Kota dalam Pelaksanaan Program SSN

Program *Social Security Number* (SSN) adalah sistem yang dirancang untuk memberikan identifikasi unik kepada individu, yang berfungsi sebagai alat penting dalam konteks perlindungan sosial. Di banyak negara, SSN digunakan untuk mengakses berbagai layanan dasar, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial. Dengan adanya nomor identifikasi ini, pemerintah dapat lebih mudah mengelola data penduduk, memantau penerima manfaat, dan memastikan bahwa bantuan sosial disalurkan kepada mereka yang membutuhkan. Selain itu, SSN juga berperan dalam memfasilitasi integrasi data antar lembaga, sehingga memudahkan koordinasi dalam penyediaan layanan publik. Melalui program ini, diharapkan masyarakat dapat memperoleh akses yang lebih baik terhadap layanan yang mendukung kesejahteraan mereka, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan program perlindungan sosial.

Tujuan Prpgram

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui tiga aspek utama. Pertama, Peningkatan Akses Layanan yang memastikan semua warga terutama yang kurang mampu dapat mengakses layanan dasar seperti kesehatan dan pendidikan. Kedua, Pemberian Bantuan Sosial yang menyediakan dana finansial bagi masyarakat yang membutuhkan sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari. Ketiga, Pemberdayaan Masyarakat yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam program-program pembangunan sehingga mereka tidak hanya menjadi penerima manfaat tetapi juga berperan dalam perencanaan dan pelaksanaan program. Dengan pendekatan ini,

diharapkan program dapat menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat.

Definisi Konsepsional

Kerja sama pemerintah kota dalam pelaksanaan program *Social Security Number* secara konsepsional adalah suatu proses koordinatif dan kolaboratif antara perangkat daerah serta instansi terkait yang bertujuan untuk menyatukan, mengintegrasikan, dan memvalidasi data kependudukan melalui penggunaan identitas tunggal warga. Kerja sama ini diwujudkan melalui pembagian tugas yang jelas, pertukaran informasi antarorganisasi, sinkronisasi sistem layanan publik, serta pemanfaatan sumber daya secara terkoordinasi sehingga pelaksanaan program *Social Security Number* dapat berjalan efektif, akurat, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini yang berjudul “Kerja Sama Pemerintah Kota Dalam Pelaksanaan Program *Social Security Number* Di Kota Samarinda menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah proses penelitian dengan maksud untuk memahami fenomena sosial tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan berusaha menggambarkan serta menjelaskan kondisi objek penelitian. Pada pendekatan ini, peneliti membuat gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan informan dan melakukan studi pada situasi yang di alami Sugiyono (2018) kualitatif merupakan suatu proses mendapatkan pemahaman lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia.

Fokus penelitian ini berfokus pada keterlibatan berbagai pihak, yakni Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, serta Bankaltimtara dalam kerja sama pelaksanaan program SSN. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi lapangan, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kerja Sama Pemerintah Kota Samarinda Dalam Pelaksanaan Program Social Security Number di Kota Samarinda

Pemerintah Kota (Pemkot) Samarinda bekerja sama dengan berbagai pihak untuk mengimplementasikan Program *Social Security Number* (SSN). Kemitraan ini mencakup lembaga perbankan, entitas pemerintah lainnya, dan sektor swasta, memastikan bantuan sosial (bansos) disalurkan dengan efektif dan tepat sasaran. Berikut adalah rincian kerja samanya:

a. Tanggung jawab secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan

Implementasi program Social Security Number (SSN) di Kota Samarinda merupakan bentuk nyata tanggung jawab kolektif yang melibatkan sinergi strategis antara Bank Kaltimara, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat (Dinsos PM), serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sesuai dengan amanat Perwali Nomor 18 Tahun 2024. Bank Kaltimara berperan dalam penyediaan infrastruktur perbankan dan pengelolaan rekening, Dinsos PM bertanggung jawab penuh atas akurasi verifikasi data penerima serta koordinasi lapangan, sementara Diskominfo bertindak sebagai pengelola sistem digital dan keamanan jaringan guna mengintegrasikan bantuan secara terpadu. Melalui pembagian peran yang saling bergantung ini, program SSN berhasil menciptakan ekosistem bantuan sosial yang lebih transparan dan tepat sasaran bagi masyarakat rentan, sekaligus mendorong penguatan ekonomi mikro di Samarinda melalui sistem transaksi yang terintegrasi.

b. Pengarahan Kemampuan Secara Maksimal

Pelaksanaan program Social Security Number (SSN) di Kota Samarinda telah menunjukkan pengarahan kemampuan yang maksimal melalui sinergi terpadu antara Bank Kaltimara, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, serta Diskominfo sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Bank Kaltimara berperan vital dalam menyediakan infrastruktur perbankan nontunai yang transparan sekaligus memberikan edukasi keuangan bagi penerima manfaat, sementara Dinas Sosial memastikan ketepatan sasaran bantuan melalui pemadanan data serta penguatan ekonomi masyarakat melalui kelompok KUBE. Keberhasilan ini didukung penuh oleh Diskominfo melalui pengembangan sistem basis data tunggal yang terintegrasi dan aman, sehingga seluruh potensi instansi tersebut berjalan beriringan tanpa tumpang tindih dalam menciptakan sistem perlindungan sosial yang efektif, mandiri, dan berkelanjutan bagi masyarakat Samarinda.

c. Saling Berkontribusi

Masyarakat dan pemerintah dari penerapan e-Kelurahan. Berdasarkan Efektivitas pelaksanaan program Social Security Number (SSN) di Kota Samarinda terwujud melalui sinergi strategis antara Bank Kaltimara, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat, serta Dinas Komunikasi dan Informatika yang masing-masing menjalankan peran spesifik namun saling terintegrasi. Dinas Sosial bertindak sebagai ujung tombak dalam validasi data dan verifikasi penerima manfaat guna menjamin ketepatan sasaran, sementara Diskominfo menyediakan fondasi teknologi dan keamanan sistem basis data tunggal agar seluruh proses digitalisasi berjalan aman dan efisien. Bank Kaltimara melengkapi ekosistem ini dengan menyediakan infrastruktur perbankan dan kartu transaksi nontunai yang mendukung inklusi keuangan serta transparansi distribusi bantuan. Melalui kolaborasi ini, program SSN tidak hanya berfungsi sebagai alat penyaluran bantuan sosial, tetapi bertransformasi menjadi sistem akses tunggal

yang komprehensif untuk mendukung visi Digital Smart City Samarinda dalam pengentasan kemiskinan dan perlindungan sosial masyarakat.

Faktor Penghambat Kualitas Layanan

Implementasi program Social Security Number (SSN) di Kota Samarinda menghadapi berbagai hambatan kompleks yang saling berkaitan, mulai dari persoalan teknis integrasi data hingga kendala struktural dalam koordinasi antarinstansi. Ketidakakuratan data yang belum terintegrasikan secara real-time diperparah oleh perilaku masyarakat yang enggan melepaskan status kemiskinannya demi menjaga keberlanjutan bantuan, sehingga menyulitkan proses validasi di lapangan. Selain itu, lemahnya komunikasi formal antar lembaga yang masih bersifat insidental dan informal, serta belum adanya sistem pemantauan bersama (dashboard), menghambat sinkronisasi kebijakan yang responsif. Kondisi ini kian sulit dengan adanya strategi sosialisasi yang belum merata ke seluruh lapisan masyarakat dan hambatan administratif pada prosedur perbankan yang kaku terkait distribusi kartu, yang pada akhirnya mengakibatkan realisasi program tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Program *Social Security Number* (SSN) di Kota Samarinda kerja sama yang terstruktur antara Pemerintah Kota, Bank Kaltimara, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat (Dinsos PM), serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Kerja sama ini menunjukkan komitmen tinggi pemerintah daerah dalam mewujudkan perlindungan sosial terintegrasi melalui satu kartu identitas dan transaksi. Bank Kaltimara berfungsi sebagai tulang punggung perbankan dengan mengarahkan kemampuan maksimalnya pada penyediaan infrastruktur nontunai melalui Kartu SSN, menjamin kemudahan akses, transparansi, dan sekaligus menjadi katalisator inklusi keuangan melalui edukasi literasi finansial berkelanjutan. Dinsos PM memegang peran koordinator dan validator data sentral dengan fokus pada akurasi dan pemadanan data penerima dengan DTKS/DTSN untuk memastikan bantuan tepat sasaran, sambil menjalankan visi strategis untuk menjadikan SSN sebagai pintu akses tunggal ke beragam program jaminan sosial lokal lainnya. Sementara itu, Diskominfo berperan penting dalam sistem digital dengan bertanggung jawab penuh atas pembangunan dan pengelolaan basis data tunggal yang terintegrasi, keamanan siber, dan fungsi koordinasi antar-OPD untuk mencegah tumpang tindih bantuan. Meskipun telah menunjukkan sinergi yang kuat, implementasi program SSN menghadapi empat tantangan krusial yang menghambat efektivitasnya. Pertama, masalah integrasi dan akurasi data masih serius, ditandai dengan ketidaksinkronan antar-instansi dan penerima yang enggan memperbarui status kemiskinan mereka. Kedua, kendala koordinasi

menjadi hambatan manajerial, di mana ketiadaan forum koordinasi formal dan sistem dashboard bersama antar-instansi (Dinsos, Diskominfo, Bank) bergantung pada komunikasi informal. Ketiga, sosialisasi program yang minim dan tidak merata hanya berfokus pada momen penyaluran massal, sehingga gagal menjangkau kelompok rentan di daerah pinggiran. Keempat, kendala teknis dalam pencetakan dan distribusi kartu di Bank Kaltimtara, khususnya prosedur wajib hadir untuk penandatanganan yang menyebabkan sejumlah besar kartu tidak terambil dan sebagian mengambil lewat dari jadwal yang menyebabkan keterlambatan serta menghambat capaian target pemerintah.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Kerja Sama Pemerintah Kota Dalam Pelaksanaan Program *Social Security Number* Di Kota Samarinda, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu ditingkatkan agar kerjasama pemerintah kota dalam pelaksanaan program SSN dapat berjalan optimal. Rekomendasi ini disusun sebagai upaya perbaikan program.

1. Diskominfo harus memimpin inisiatif percepatan pembangunan Sistem Basis Data Tunggal (SBT) yang terpusat dan bersifat *dynamic social registry*. Sistem ini wajib terintegrasi penuh dengan data kependudukan (Disdukcapil) dan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) nasional melalui mekanisme interoperabilitas sistem yang formal dan aman. Selain itu, Diskominfo perlu meningkatkan keamanan siber SSN secara berkelanjutan dan menyediakan dashboard bersama (*shared dashboard*) yang dapat diakses *real-time* oleh Dinsos dan Bank Kaltimtara untuk memantau status data penerima, penyaluran dana, dan audit program.
2. Pemerintah Kota harus membentuk Forum Koordinasi SSN (FK-SSN) secara berkala dan formal yang melibatkan Dinsos, Diskominfo, Bank Kaltimtara, dan perwakilan merchant atau kelurahan. Forum ini berfungsi sebagai wadah untuk mengatasi hambatan operasional, menyinkronkan kebijakan, dan menetapkan prosedur Standard Operating Procedure (SOP) bersama, menggantikan komunikasi informal yang tidak terstruktur.
3. Bank Kaltimtara dan Dinsos perlu merevisi prosedur distribusi kartu untuk mengatasi masalah kehadiran fisik. Ini dapat dilakukan melalui penerapan layanan "jemput bola" dengan tim distribusi gabungan yang dapat menjangkau penerima yang sakit atau *bed-ridden*, serta mengadopsi teknologi verifikasi alternatif, seperti verifikasi biometrik saat pencairan pertama, untuk mengurangi ketergantungan pada tanda tangan fisik.
4. Dinsos harus merancang strategi sosialisasi yang inklusif yang tidak hanya dilakukan saat penyaluran massal. Sosialisasi harus menjangkau masyarakat di daerah pinggiran, lansia, dan penyandang disabilitas melalui media lokal, kunjungan lapangan rutin (bersama kelurahan), dan penggunaan *platform* digital secara masif. Materi sosialisasi juga harus menekankan edukasi finansial dan tujuan jangka panjang program SSN, yaitu pemberdayaan

ekonomi melalui KUBE, untuk meminimalisir perilaku ketergantungan (*welfare trap*).

Daftar Pustaka

- Apriatma, G., Cheisviyanny, C., & Taqwa, S. (2019). Analisis Pemanfaatan Dana Corporate Social Responsibility Bagi Penerima Beasiswa Bank Nagari. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(1), 334-348.
- Helmi, M. (2022). "Efektivitas Pro-Bebaya Sebagai Program Unggulan Pemerintah Kota Samarinda". *Jurnal Riset Inossa*, Volume 4 Nomor 1.
- Karso, Junaedi A. 2022. *Good Governance*. Penerbit Sumadera Biru
- Khaerunisa, T. F., & Munajat, M. D. E. (2022). Solusi Pemanfaatan Teknologi Blockchain Untuk Mengatasi Permasalahan Penyaluran Dana Bantuan Sosial Covid-19. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 264-268.
- Miles, H. & S. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed).
- Ridhoni, M. (2024). Peranan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Terhadap Program Keluarga Harapan Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 1 Tahun 2018 Di Kecamatan Tuah Madani Ditinjau Menurut Perspektif Fiqh Siyasah (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sellang Kamaruddin, Jamaluddin, & Ahmad Mutsanir. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jawa Timur: CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Sugiyono. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Thomson, A., & Perry, J. (2006). *Collaboration Processes: Inside the Black Box*. *Public Administration Review*, 66, 22-32.
- West, Judge. 2002. *Team Work*. Prestasi Pustaka, Jakarta.