

**PERAN DINAS SOSIAL KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN  
MASYARAKAT MISKIN PADA PELAKSANAAN PROGRAM  
BANTUAN PANGAN NON TUNAI  
(Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Sunggal)**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
ANGELICA  
198520009**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/5/24

**PERAN DINAS SOSIAL KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN  
MASYARAKAT MISKIN PADA PELAKSANAAN PROGRAM  
BANTUAN PANGAN NON TUNAI  
(Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Sunggal)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH :**

**ANGELICA**

**198520009**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)7/5/24

## HALAMAN PENGESAHAN


Judul Skripsi : Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Sunggal)

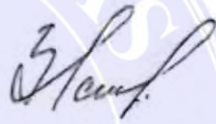
Nama : Angelica

NPM : 198520009

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik


Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si  
Pembimbing I

  
Beltahmamero Simamora, S.IP, M.PA  
Pembimbing II

Mengetahui

  
Dr. Widiyandana S., S. Sos, M. IP  
Dekan Fakultas Fisipol

  
Drs. Indra Muda, MAP  
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus: 3 April 2024

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat di dalam skripsi ini.



Medan, 3 April 2024



Angelica

198520009



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angelica  
NPM : 198520009  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Sunggal)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 3 April 2024  
Yang menyatakan



Angelica  
198520009

## ABSTRAK

Permasalahan Dinas Sosial dalam pelayanan adalah pendataan yang tidak sesuai, sehingga masyarakat ada yang tidak mendapatkan bantuan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui peran Dinas Sosial dalam menangani masyarakat miskin dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat peran Dinas Sosial Kota Medan. Penelitian menggunakan metode kualitatif, dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori ini menggunakan teori peran Jim Iff dan Frank Tesoriero (2016), dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Dinas Sosial sudah cukup baik, dibuktikan sebagai berikut: 1. Dinas Sosial Kota Medan dalam peran Fasilitatif sudah sesuai dengan teori dari Jim Iff. mulai dari memberikan dukungan dengan memberikan informasi terkait masalah yang dihadapi masyarakat. 2. Dinas Sosial Kota Medan dalam peran Edukasi sudah sesuai dengan teori dari Jim Iff. mulai dari memberikan edukasi mengenai kendala yang terjadi di lapangan. 3. Peran Dinas Sosial Kota Medan pada proses pemberdayaan juga melibatkan peran representasional, peran yang dijalankan saat berinteraksi dengan pihak luar atau yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. 4. Peran teknis yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kota Medan sudah dilakukan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kegiatan pemantauan yang dilakukan oleh pihak Dinas Sosial pada saat proses penyaluran bantuan program sembako di lapangan.

**Kata kunci: Peran, Pelayanan Masyarakat Miskin, Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)**

## ABSTRACT

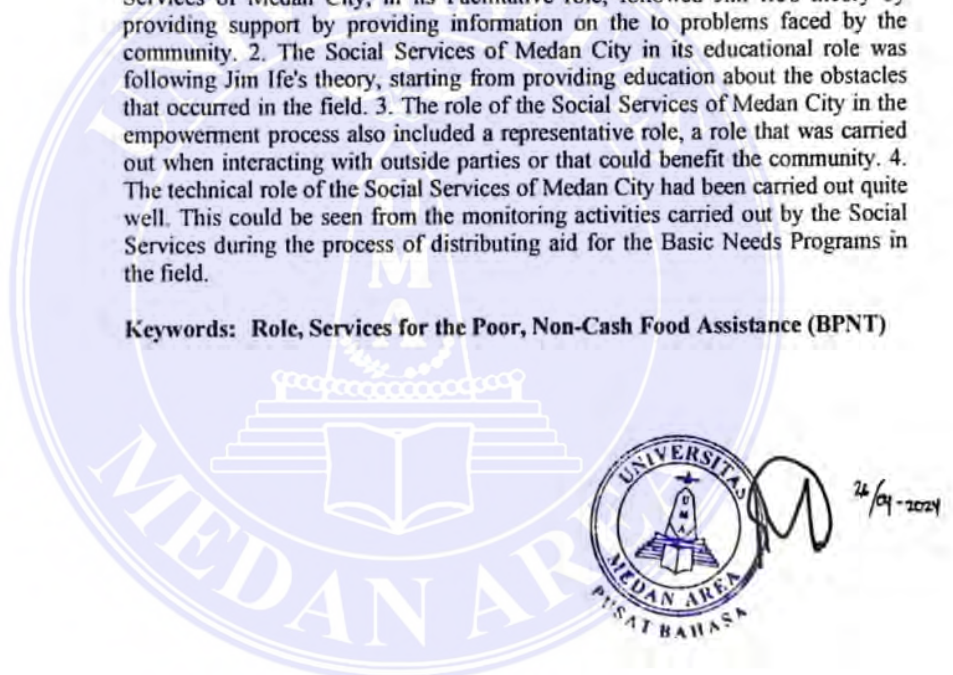
### **The Role of the Social Services of Medan City in Serving the Poor in the Implementation of the Non-Cash Food Assistance Program (BPNT)**

ANGELICA

198520009

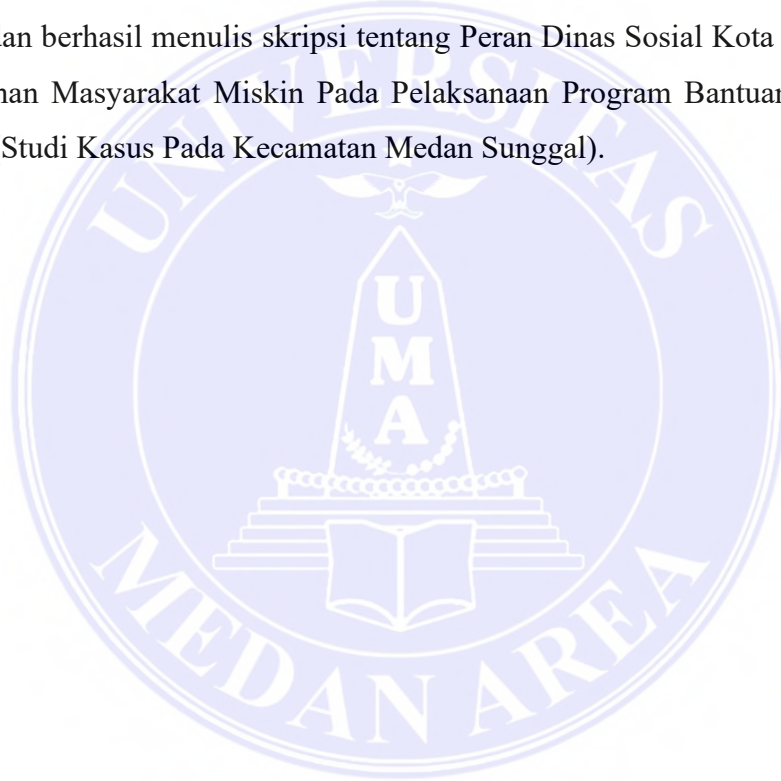
The problem of Social Services in providing services is inappropriate data collection, so some people do not receive assistance. The research aimed to determine the role of Social Services in dealing with the poor and to determine the supporting and inhibiting factors in the role of the Social Services of Medan City. The research used qualitative methods, with observation, interview, and documentation techniques. This theory used the role theory of Jim Ife and Frank Tesoriero (2016), it could be concluded that the research results showed that the role of the Social Services was quite good, proven as follows: 1. The Social Services of Medan City, in its Facilitative role, followed Jim Ife's theory by providing support by providing information on the to problems faced by the community. 2. The Social Services of Medan City in its educational role was following Jim Ife's theory, starting from providing education about the obstacles that occurred in the field. 3. The role of the Social Services of Medan City in the empowerment process also included a representative role, a role that was carried out when interacting with outside parties or that could benefit the community. 4. The technical role of the Social Services of Medan City had been carried out quite well. This could be seen from the monitoring activities carried out by the Social Services during the process of distributing aid for the Basic Needs Programs in the field.

**Keywords:** Role, Services for the Poor, Non-Cash Food Assistance (BPNT)



## RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Angelica lahir di Medan, Pada Tanggal 04 Desember 2001, Putri ke-1 dari 3 bersaudara. Merupakan putri dari bapak Fitri Hadi dan ibunda Susan Dewi. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di MIS AL WASLIYAH Medan Krio, Kabupaten Deli Serdang dan selesai pada tahun 2013. Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Free Methodist 2, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan dan selesai pada tahun 2016. Penulis melanjutkan pendidikan di SMK N 8 Medan, Kota Medan dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Medan Area, dan berhasil menulis skripsi tentang Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Sunggal).





## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillahirabbil'alaamiin atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:” **PERAN DINAS SOSIAL KOTA MEDAN DALAM PELAYANAN MASYARAKAT MISKIN PADA PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN PANGAN NON TUNAI (Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Sunggal)**”. Penulis juga berterimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa S., S. Sos, M. IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Indra Muda, MAP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang sangat baik, telah banyak membantu dan memberi arahan yang sangat bermanfaat untuk penulis menyelesaikan studi.
5. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA selaku dosen pembimbing II yang sangat baik, telah banyak membantu dan memberi arahan yang sangat bermanfaat untuk penulis menyelesaikan studi.
6. Ibu Fitri Suciati Lubis, S.Sos, M.SP selaku sekretaris yang telah memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area yang telah banyak memberi wawasan pengetahuan serta pembelajaran kepada penulis.

8. Dinas Sosial Kota Medan, merupakan tempat penelitian berlangsung, terimakasih sudah memberi kesempatan untuk penulis melakukan penelitian dan memberikan banyak wawasan dan pembelajaran kepada penulis.
9. Terimakasih atas waktu dan kesempatannya kepada pejabat di Dinas Sosial Kota Medan dan juga selaku informan penelitian yaitu, Bapak Ronald F Sihotang dan Ibu Bungamin Br.Surbakti.
10. Terima kasih kepada seluruh informan pendukung pada penelitian ini.
11. Thanks to Allah, Masyaallah Alhamdulillah, Allah maha baik sudah memberikan kemudahan dari segala bentuk rezeki yang luar biasa atas apa yang penulis miliki dan penulis rasakan hingga detik ini, kuasa dan kehendaknya tidak terhingga.
12. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu Susan Dewi selaku orang tua penulis tercinta, yang sudah banyak berjasa dalam kehidupan penulis, bersusah payah sudah membesarkan penulis, memberikan kasih sayang yang amat luar biasa dan memberikan pendidikan sedari kecil kepada penulis, dan mendoakan yang terbaik untuk penulis.
13. Teruntuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

14. Puteri Kayla dan Ajeng Andhini selaku saudara kandung saya yang sudah memberi dukungan langsung dan tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
15. Sahabat saya Putri Nur Hikma Yani, yang sudah seperti saudara bagi saya, telah menemani proses saya selama ini, telah mengisi hari-hari penulis, selalu menyempatkan waktu untuk menemani kemanapun penulis membutuhkan bantuannya
16. Teman dekat dan seperjuangan administrasi publik Alya Hanifah, Sindhu Nathy dan seluruh teman kelas C1 malam yang saling mendukung, mengingatkan dan sama-sama berjuang untuk meraih gelar sarjana, semoga kelak kita menjadi orang yang bermanfaat untuk banyak orang.
17. Teman akrab saya dan seluruh orang-orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih telah mendukung dan memberi saya kehidupan yang berwarna.

Medan, 9 Januari 2024

Penulis,

Angelica

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep Peran .....	8
2.1.1 Pengertian Peran .....	9
2.1.2 Jenis – Jenis Peran .....	11
2.1.3 Fungsi – Fungsi Peran .....	12
2.1.4 Macam – Macam Peran .....	12
2.2 Dinas Sosial .....	14
2.3 Pelayanan Publik .....	16
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	17
2.3.2 Hakikat Pelayanan Publik .....	18
2.3.3 Jenis Pelayanan Publik .....	18
2.3.4 Bentuk – Bentuk Pelayanan .....	19
2.3.5 Proses Pelayanan .....	21
2.4 Kemiskinan .....	30
2.4.1 Teori Kemiskinan .....	32
2.4.2 Penyebab Terjadinya Kemiskinan .....	34
2.4.3 Karakteristik Kemiskinan .....	36
2.5 Teori Bantuan Pangan Non Tunai ( BPNT).....	38
2.5.1 Tujuan Bantuan Pangan Non Tunai .....	38
2.5.2 Manfaat Bantuan Pangan Non Tunai .....	39
2.5.3 Prinsip Umum Program Bantuan Pangan Non Tunai .....	39
2.5.4 Dasar Hukum Program Bantuan Pangan Non Tunai .....	40
2.5.5 Besaran Program Bantuan Pangan Non Tunai.....	40
2.6 Penelitian Terdahulu .....	41
2.7 Kerangka Berfikir .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	47
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48



3.2.1 Lokasi Penelitian .....	48
3.2.2 Waktu Penelitian .....	48
3.3 Sumber Data .....	49
3.3.1 Data Primer .....	49
3.3.2 Data Sekunder .....	49
3.4 Informan Penelitian .....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6 Teknis Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil .....	55
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	55
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kota Medan .....	56
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Sosial Kota Medan .....	56
4.1.4 Struktur Sosial .....	57
4.2 Pembahasan Penelitian .....	62
4.2.1 Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (Studi Kasus di Kecamatan Medan Sunggal) .....	62
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dinas Sosial Dalam Menjalankan Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Penelitian .....	46
------------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Batas Wilayah Kecamatan Medan Sunggal .....	6
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3 Jadwal Penelitian .....	48
Tabel 4 Informan Penelitian .....	50
Tabel 5 Wilayah Kecamatan Kota Medan .....	63
Tabel 6 Rekapulasi Data Penerima Sembako/BPNT .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara .....	89
Surat Izin Penelitian .....	92
Surat Pelaksanaan Penelitian Data/Riset.....	93
Dokumentasi Penelitian .....	94





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Permulaan persoalan kemiskinan terletak pada tidak konsistennya sosialisasi upah yang menyebabkan disparitas upah yang merupakan persoalan besar bagi negara non-industri. Isu ini akan menimbulkan dampak sosial dan politik yang negatif jika isu ini terus berlanjut. Indonesia juga merupakan negara non-industri yang sedang menghadapi permasalahan kemiskinan.

Kemiskinan di Indonesia, ingat kota Medan, pada dasarnya sangatlah kompleks. Oleh karena itu, sudut pandang total moneter dalam melihat kemiskinan harus dilengkapi dengan berbagai tanda yang bersifat non-finansial. Hal ini mencakup upaya sungguh-sungguh untuk memperluas batas individu (sumber daya manusia) masyarakat miskin sehingga mereka menjadi lebih bebas dan berguna. Selain itu, Pemda Medan juga perlu menyadari secara jelas faktor-faktor penyebab kemiskinan penduduk dan peluang perluasan anggaran dalam APBD secara konsisten. Sesuai Ferezagia dalam Jurnal Social Humaniora Terapan Volume 1 Number 1 2018 menyatakan bahwa "kemiskinan adalah salah satu isu sentral, karena kemelaratan mencakup pemenuhan kebutuhan paling mendasar sepanjang kehidupan sehari-hari dan kemelaratan merupakan isu yang mendunia karena kemelaratan merupakan isu yang dipandang oleh banyak negara".

Upaya untuk memerangi kemiskinan sebenarnya merupakan kewajiban pemerintah, namun juga merupakan kewajiban masyarakat itu sendiri. Pemerintah juga terus berupaya menurunkan angka kemiskinan dengan program pengurangan

kemiskinan di berbagai bidang kehidupan, salah satunya Program Bantuan Pangan Non Uang (BPNT). Disebutkan bahwa kemiskinan merupakan permasalahan nasional yang mendesak sehingga memerlukan langkah dan pendekatan penanganan yang sistematis, terpadu, dan komprehensif dalam rangka penanggulangannya. membebani dan memenuhi hak-hak dasar negara secara layak melalui pembangunan yang inklusif, berkeadilan, serta mewujudkan kehidupan dan martabat. Hal ini dijelaskan dengan terbitnya Keputusan Presiden Nomor 166 Tahun 2014 tentang program percepatan pengurangan kemiskinan di jelaskan bahwa kemiskinan merupakan permasalahan bangsa yang mendesak dan memerlukan langkah-langkah penanganan dan pendekatan yang sistematis, terpadu dan menyeluruh, dalam rangka mengurangi beban dan memenuhi hak-hak dasar negara secara layak melalui pemangunan inklusif, berkeadilan dan mewujudkan kehidupan dan bermatabat.

Inisiatif pengentasan kemiskinan merupakan salah satu cara untuk mencapai kesejahteraan sosial. Dalam UU 11 tahun 2009, disebutkan bahwa penanggulangan kemiskinan merupakan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan terhadap orang, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat yang tidak mempunyai atau mempunyai sumber mata pencaharian dan tidak dapat memenuhi kebutuhan yang layak bagi kemanusiaan.

Program ini juga diharapkan dapat memudahkan masyarakat mengakses layanan keuangan formal di perbankan sehingga mempercepat program pembayaran keuangan. Penyaluran bantuan sosial non tunai ke daerah dipandang lebih produktif, tepat sasaran, jumlah yang tepat, peluang yang ideal, kualitas yang tepat, dan pengorganisasian yang tepat. Hal ini untuk menciptakan

penyaluran bantuan sosial pangan yang lebih efektif, tepat sasaran, dan mendorong inklusi keuangan, sesuai Peraturan Menteri Sosial RI No. 20 Tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Non Tunai. Bantuan Pangan. Otoritas publik telah menjalankan strategi program bantuan sosial, khususnya program bantuan pangan nontunai (BPNT). Maksud pemerintah dalam membuat program ini adalah untuk mengalahkan angka kemiskinan dan mempunyai pilihan untuk membantu kebutuhan pokok daerah setempat dan meringankan biaya daerah setempat serta memberikan gizi yang disesuaikan kepada keluarga penerima bantuan (KPM), serta ditujukan pada penerima manfaat yang benar-benar membutuhkannya. Oleh karena itu, telah ditetapkan suatu pedoman dari Pemimpin Republik Indonesia (Pedoman Pemimpin Republik Indonesia, 2017) mengenai penyaluran bantuan sosial dengan cara nontunai. Selain itu, peredaran bantuan sosial non tunai juga dapat membiasakan masyarakat untuk menabung karena mereka dapat mengatur sendiri penyaluran dana bantuan sesuai dengan kebutuhannya. Untuk mensosialisasikan bantuan sosial nontunai ini, dimulai dengan pendataan anggota Keluarga Penerima (KPM) yang diselesaikan oleh Layanan Pihak (Kemensos).

Bantuan Pangan Non Uang ini disalurkan secara nontunai dari pemerintah kepada keluarga penerima (KPM) secara konsisten melalui sistem uang elektronik yang digunakan khusus untuk pembelian bahan pangan di pedagang makanan atau disebut E-Warung yang bekerja sama dengan Bank Penyalur (Pedoman Umum BPNT, 2018:3). (Kemensos, 2017:9) Bantuan sosial pangan non tunai dilakukan dengan mengirimkan Rp 110.000 setiap bulannya kepada penerima manfaat program melalui Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). KKS merupakan alat pengedaran yang dapat dibelanjakan sesuai kebutuhan untuk sembako seperti

beras dan telur di E-Warung, bantuan dapat dibiarkan habis dan dikumpulkan di rekening Bantuan Pangan.

Program BPNT dikoordinasikan oleh otoritas publik, untuk membangun kelangsungan dan efektivitas, ketepatan fokus dalam pendistribusian bantuan sosial. Untuk mendukung pelaksanaan program BPNT, Pemimpin Republik Indonesia telah mengeluarkan Deklarasi Resmi RI Nomor 63 Tahun 2017, tentang Pendistribusian Bantuan Sosial Tanpa Uang. Dengan memenuhi kebutuhan pangan, memberikan KPM pola makan yang lebih seimbang, meningkatkan ketepatan target dan waktu pemberian Bantuan Pangan bagi KPM, memberikan lebih banyak pilihan dan kendali kepada KPM terhadap pemenuhan kebutuhan pangannya, serta mendorong tercapainya pembangunan berkelanjutan. (SDGs), program ini diharapkan dapat mengurangi beban keuangan Keluarga Penerima Manfaat. (Prinsip Umum BPNT, 2018:10).

Untuk kemajuan program ini kedepannya, perlu dukungan dengan berbagai upaya, antara lain bersama-sama mengurus konstruksi administrasi dalam proses pengalokasian BPNT, serta memfokuskan kita semua dalam memeriksa dan menyetujui informasi yang dilakukan oleh organisasi-organisasi penting, dalam hal ini administrasi sosial dan petugas lapangan, khususnya pekerja bantuan pemerintah. Para pejabat administrasi sosial daerah (TKSK) di masing-masing kecamatan beserta kawan-kawannya, dengan tujuan agar nantinya program ini dapat berjalan sesuai dengan bentuknya atau tidak menyesatkan. Karena kemiskinan merupakan persoalan yang sangat kompleks, maka upaya penanggulangannya harus bersifat komprehensif, mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, dan terpadu. Bansos Kota Medan juga turut berperan



dalam mengentaskan kemiskinan, yakni melalui program Bantuan Pangan Non Uang (BPNT).

Kota Medan merupakan ibukota Daerah Sumatera Utara yang merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk miskin yang rata-rata sangat besar, karena berdasarkan informasi dari Badan Pusat Statistik jumlah penduduk miskin di Kota Medan akan mencapai 187.740 jiwa. pada tahun 2022. Angka kemiskinan di Medan pada tahun 2022 sebesar 8,07 persen, turun 3,24 persen dibandingkan tahun 2021 yang mencapai 193.030 jiwa. Penanggulangan kemiskinan harus dilakukan secara terkoordinasi dan melibatkan komponen-komponen pemerintahan, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah Sumut, maupun pemerintah daerah/daerah setempat. Pemerintah Daerah Medan akan terus berupaya untuk menanggulangi kemiskinan.

Salah satu penerima manfaat dari program yang dirancang pemerintah adalah Kecamatan Medan Sunggal. Medan Sunggal merupakan salah satu dari 21 kecamatan yang ada di Kecamatan Kota Medan. Jumlah penduduk di Kecamatan Medan Sunggal pada tahun 2020 berjumlah 59.915 jiwa, dan kepadatan penduduk 6.650 jiwa per km<sup>2</sup>. Sementara pada tahun 2021, jumlah penduduk subwilayah ini sebanyak 135.406 jiwa. Kawasan Medan Sunggal berbatasan dengan Kabupaten Deli Serdang di sebelah barat, Medan Baru di sebelah timur, Medan Selayang di sebelah selatan, dan Medan Helvetia di sebelah utara. Luas Wilayah Medan Sunggal ±1325,41(Ha) dengan 6 Kecamatan dan 88 Wilayah. Medan Sunggal berlokasi Medan, Indonesia. Kecamatan Medan Sunggal juga berbatasan dengan wilayah administrasi Kecamatan Sunggal, Deli Serdang.

Tabel 1. Batas Wilayah Kecamatan Medan Sunggal

Utara	Kecamatan Medan Petisah
Timur	Kecamatan Medan Polonia
Selatan	Kecamatan Medan Johor
Barat	Kecamatan Medan Sunggal dan Kecamatan Medan Selayang

*Sumber : Pemko Medan 2023*

Dalam penyelenggaraan BPNT terdapat tugas Dinas Sosial yang menjadi penghibur dalam mensukseskan BPNT. Di bidang sosial, Dinas Sosial adalah unit pemerintah yang mengawasi kegiatan profesional untuk membantu individu, kelompok, dan komunitas dalam meningkatkan atau meningkatkan fungsi sosial mereka dan membina kondisi yang diperlukan untuk mencapai tujuan mereka. Tugas Bantuan Sosial tidak jauh berbeda dengan tugas pekerjaan sosial, yaitu membantu individu meningkatkan dan memanfaatkan kapasitasnya secara efektif dalam menjalankan tugas hidup dan mengatasi permasalahan sosial yang dialaminya. Dalam fungsi Dinas Sosial tersebut, terdapat inisiatif dukungan wajib pajak yang dapat langsung disalurkan ke daerah setempat, yaitu Program Bantuan Pangan Non Uang (BPNT).

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Peran Dinas Sosial Kota Medan dalam melaksanakan program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di kantor camat Medan Sunggal?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Dinas Sosial Kota Medan dalam pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kecamatan Medan Sunggal?

### 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Peranan Dinas Sosial Kota Medan dalam pelaksanaan program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kecamatan Medan Sunggal..
- b. Mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat Dinas Sosial Kota Medan dalam pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kecamatan Medan Sunggal .

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka manfaat penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### a. Manfaat Teoritis

##### 1. Bagi Institusi

Secara teoritis, skripsi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi serta menambah informasi dan ilmu dalam studi Ilmu Administrasi Publik khususnya dalam permasalahan kemiskinan yang terjadi di Kota Medan.

##### 2. Bagi Instansi

Secara praktis, skripsi ini mampu memberikan masukan-masukan maupun saran bagi Pemerintah Kota Medan dalam program Bahan Pangan Non Tunai (BPNT) di Dinas Sosial untuk meningkatkan penanggulangan masyarakat miskin di Kota Medan.

#### b. Manfaat Praktis

Skripsi ini dapat menambah wawasan terkait dengan peranan dinas sosial Kota Medan dalam melayani masyarakat miskin dan menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Peran

Peran dalam konteks hukum meliputi tugas, fungsi dan wewenang aparat penegak hukum dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sebagai aspek yuridis peran tersebut. Peran dalam hal ini dibedakan menjadi 3 yaitu:

1. Fungsi normatif adalah kemampuan yang diperankan oleh seseorang atau lembaga berdasarkan standar yang berlaku di mata masyarakat.
2. Peran ideal adalah peran yang harus dimainkan oleh seseorang atau organisasi sesuai dengan tempatnya dalam suatu sistem atau berdasarkan nilai-nilai ideal.
3. Peran faktual adalah peran pekerjaan yang dilakukan oleh perseorangan atau lembaga yang bergantung pada faktor nyata yang substansial di lapangan atau dalam kegiatan masyarakat yang nyata.

Berdasarkan definisi di atas, pekerjaan dapat diartikan sebagai serangkaian cara berperilaku yang harus ditunjukkan oleh individu yang hidup di hadapan publik. Pembawa peran adalah seseorang yang teguh dalam situasi tertentu. Hak istimewa adalah kekuatan untuk melakukan atau tidak menindaklanjuti sesuatu, tetapi komitmen adalah kewajiban atau kewajiban yang diberikan. Peran di sebuah lembaga berkaitan dengan kewajiban dan kemampuan yang dimilikinya, sehingga keduanya tidak dapat dipisahkan dalam kerangka kerja seseorang atau suatu perusahaan. Tugas adalah berbagai bidang pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok sesuai kemampuannya.

### 2.1.1 Pengertian Peran

Peran adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau suatu Lembaga/organisasi. Dimana peran yang dilakukan oleh suatu Lembaga/organisasi biasanya dikelola sesuai dengan kemampuan lembaga tersebut. Ada dua macam peran, yaitu peran yang diharapkan dan peran yang dilakukan. Dalam melakukan peran yang mereka lakukan, ada faktor pendukung dan penghambat.

Pengertian pekerjaan menurut Soerjono Soekanto (2002:243), lebih spesifiknya peran adalah suatu bagian yang unik dari jabatan (status), dalam hal seseorang menyelesaikan kebebasan dan komitmennya sesuai dengan yang dilakukannya suatu pekerjaan. Dalam suatu perkumpulan, setiap individu mempunyai atribut yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugas, komitmen atau kewajiban yang telah diberikan oleh setiap perkumpulan atau yayasan. Sementara itu, menurut Gibson Invancevich dan Donelly (2002) peran adalah seseorang yang harus terhubung dengan dua kerangka berbeda, biasanya asosiasi.

Maka dalam hal ini, menurut Riyadi (2002: 138) peran dapat diartikan sebagai arah dan gagasan peran yang dimainkan suatu pihak dalam oposisi sosial. Dalam peran ini, aktor baik individu maupun organisasi akan bertindak sesuai dengan harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai permintaan yang diberikan secara mendasar (standar, asumsi, batasan, kewajiban dan lain-lain). Dimana terdapat serangkaian ketegangan dan kenyamanan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung kemampuannya dalam menyelesaikan masalah. Peran adalah sekumpulan cara berperilaku dalam kelompok, baik kecil maupun besar, yang masing-masing menyelesaikan peran berbeda.



Pada dasarnya, suatu pekerjaan juga dapat diartikan sebagai rangkaian cara berperilaku tertentu yang muncul dari posisi tertentu. Karakter seseorang juga mempengaruhi bagaimana pekerjaan itu harus diselesaikan. Pekerjaan yang dimainkan/dilakukan oleh pionir tingkat atas, tengah, dan bawah akan memainkan peran serupa.

Ada beberapa peran, menurut teori peran Jim Iff dan Frank Tesoriero (2016):

a. Peran Fasilitator

Dengan memperkuat, mengakui, dan menghargai upaya mereka, fasilitator membantu kelompok dan komunitas menjadi lebih produktif. Jim Iff mengidentifikasi tujuh peran untuk bantuan, yang mencakup gerakan sosial, perantara dan diskusi, dukungan, membangun kesepakatan, fasilitator kelompok, penggunaan aset, dan asosiasi.

b. Peran Edukasi

Peran Edukasi adalah peran dalam menetapkan rencana sehingga tidak hanya membantu dalam melaksanakan cara yang paling umum untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga berperan dalam memberikan kontribusi terhadap permintaan untuk membangun informasi, kemampuan dan pengalaman bagi orang-orang, pertemuan dan jaringan lokal.

c. Peran Representasional

Peran Representasional Pekerjaan dipercayakan untuk bekerja sama dengan masyarakat untuk melayani pertemuan dengan masyarakat. Peran ini diselesaikan dengan mencari sumber, melakukan promosi, menggunakan media online, periklanan, administrasi sistem dan berbagi informasi dan pengalaman.

d. Peran teknis

Peran Teknik adalah pekerjaan untuk administrasi pekerja sosial yang mengumpulkan dan menyelidiki informasi, menggunakan PC, memberikan perkenalan, mengawasi dan mempraktikkan pengendalian keuangan, dan mensurvei potensi kebutuhan kemajuan masyarakat, pertemuan dan jaringan adalah contoh dari kemampuan ini.

Dapat dikatakan bahwa peran adalah sebuah kemampuan yang dibawa oleh seseorang yang di dalamnya terdapat wewenang, hal dan kewajiban yang harus dipenuhi, mengingat beberapa sentimen di atas.

### 2.1.2 Jenis-jenis Peran

Peran atau role menurut Bruce J. Cohen (1992), juga memiliki beberapa macam jenis, antara lain sebagai berikut:

- a. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu peran oleh seseorang atau kelompok disebut "peran sebenarnya" atau "peran yang dilakukan".
- b. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu masyarakat mengantisipasi bahwa kita harus menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang diharapkan masyarakat.
- c. Konflik peranan (*Role Conflick*) yaitu adalah suatu kondisi yang dialami oleh satu atau lebih situasi yang memerlukan benturan asumsi dan tujuan pekerjaan satu dengan yang lain.
- d. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan pekerjaan secara pribadi secara emosional.
- e. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu ketidakmampuan individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

- f. Model peranan (*Role Model*) yaitu yang menjadi panutan adalah orang yang tindakannya diikuti, ditiru, dan dijadikan contoh
- g. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan individu dengan orang lain pada saat ia melakukan pekerjaannya.

### 2.1.3 Fungsi-fungsi Peran

Menurut J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto (2010:160) peranan dapat mengarahkan perilaku seseorang dalam berperilaku, karena fungsi peran itu sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Dapat mengarahkan proses sosialisasi ke arah yang benar.
- b. Pewarisan adat istiadat, keyakinan, nilai, norma dan pengetahuan.
- c. Dapat menyatukan suatu organisasi atau masyarakat.
- d. Dapat menggerakkan sistem kendali dan kontrol sehingga dapat melindungi kehidupan individu.

### 2.1.4 Macam-Macam Peran

Banyak Fungsi Tanggung jawab utama pengembang masyarakat adalah membangun kapasitas para pelaku masyarakat sehingga mereka dapat berorganisasi dan secara mandiri memilih upaya-upaya yang diperlukan untuk kehidupan mereka. Seorang pengembang masyarakat memainkan beberapa peran yang harus dilakukan dalam mengembangkan suatu kawasan, beberapa tugas tersebut adalah :

- a. Mengorganisasi

Menurut Jim Ife dan Frank Tesoriero mengungkapkan salah satu tugas dalam pemberdayaan adalah mengatur, khususnya pekerjaan yang harus dilakukan oleh tenaga ahli yang ramah dengan menyertakan kemampuan

masyarakat setempat untuk melibatkan kemampuan berfikir, khususnya melalui apa yang harus dilakukan dan diselesaikan tanpa dikerjakan seorang diri, namun dilakukan secara bersama-sama untuk mengerjakan pekerjaan yang seharusnya diselesaikan

b. Fasilitator

Fasilitator yaitu peran yang dilakukan oleh pengemban masyarakat dengan memberikan semangat dan dukungan. Tugas ini antara lain, pertama, mengarah kesepahaman, khususnya menetapkan kesepahaman bersama melalui musyawarah berkumpul, yang mana kesepakatan tersebut harus mendapat dukungan dari pihak-pihak yang bersangkutan. Kedua, menurut Persons jorgensesns dan Hernandez yang dikutip oleh Edi Soeharto, salah satu tugas fasilitator adalah membantu menyelesaikan tugas yang kini mampu mereka lakukan. Dimana dorongan tersebut hendaknya dilakukan agar masyarakat setempat dapat melakukan dan selalu bersemangat dalam menyelesaikan kegiatan. Ketiga, Aziz Muslim menegaskan bahwa salah satu cara pemberdayaan masyarakat adalah dengan mengaktifkan masyarakat.

c. Pendidikan

Dalam pengembangan masyarakat, pekerja komunitas dan anggota komunitas terus-menerus mempelajari keterampilan dan cara berpikir baru untuk membantu komunitas tumbuh dan berkembang.

d. Keterampilan Teknik

Keterampilan Teknik yaitu pengembangan masyarakat dalam menerapkan keterampilan teknik untuk mengembangkan masyarakat. Beberapa dimensi pekerjaannya yakni pemakaian komputer, penyajian laporan secara lisan dan

tertulis, penanganan proyek pembangunan secara fisik dan lainnya, yang mana semuanya itu sangat membutuhkan keterampilan teknis.

e. Perwakilan

Perwakilan yaitu peran yang dilakukan oleh pengembang masyarakat dalam interaksinya dengan lembaga luar atas nama masyarakat dan untuk kepentingan masyarakat. Dimana setelah mendapatkan hasil dari interaksi yang dilaksanakan, maka seorang pengembang masyarakat harus menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat. Peran perwakilan ini meliputi usaha mendapatkan sumber-sumber, sharing pengalaman dan pengetahuan serta jadi juru bicara masyarakat.

## 2.2 Dinas Sosial

Dinas Sosial merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial perorangan, kelompok dan masyarakat. Dinas mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial. Dinas Sosial Kota Medan dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 40 Tahun 2017 tentang perubahan atas Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Dinas Sosial Kota Medan sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kota Medan yang melaksanakan kewenangan Pemerintahan di bidang sosial. Sebagaimana tugas dan fungsi Dinas Sosial yang melaksanakan urusan Pemerintahan Bidang Sosial, Dinas Sosial Kota Medan juga melakukan Perencanaan, Pelaksanaan, Monitoring,



Evaluasi Program dan Kegiatan yang berkaitan dengan Urusan Bidang Sosial di Kota Medan.

### 1. Kedudukan

Dinas Sosial merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah, yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

### 2. Tugas Pokok

Dinas Sosial mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

### 3. Fungsi

Dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Dinas Sosial Kota Medan melaksanakan tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang sosial;
- b. pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang sosial;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang sosial;
- d. pelaksanaan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2.3 Pelayanan Publik

Menurut Robert (1996:30) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah:

“Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban”. Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah: “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003,

Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah; sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah di daerah. Fungsi dari pelayanan publik ini juga diemban oleh unsur BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau layanan barang Publik Dalam konsep pelayanan publik ini, dikenal dengan adanya dua jenis pelaku dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu unsur dari penyedia layanan publik dan unsur penerima pelayanan publik.

Terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik oleh institusi pemerintah terhadap unsur masyarakat, maka pelayanan umum menurut Wasistiono (2003:43) adalah, suatu bentuk pemberian jasa baik oleh unsur pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa adanya pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan dari masyarakat.

Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of thruts*), Peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabelitasnya kepada unsur lainnya. Pernyataan dan pendapat di atas menunjukkan bahwa suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik

memiliki dua unsur utama dalam pelaksanaannya, yakni membutuhkan suatu pelayanan dan juga memberikan suatu pelayanan.

### **2.3.2 Hakikat Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 telah menyatakan bahwa; hakikat dari suatu pelayanan publik adalah adanya pemberian pelayanan prima kepada unsur masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yang memiliki fungsi dasar pelayanan.

Sedangkan pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan publik yang sangat baik atau pelayanan publik yang terbaik dan sesuai standar pelayanan yang berlaku oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik atau dengan kata lain pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu pelayanan exelent atau suatu pelayanan yang mampu untuk memuaskan pihak yang dilayani dengan memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat sebagai unsur yang dilayani.

### **2.3.3 Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu lembaga birokrasi pemerintah kepada masyarakatnya secara umum ada beberapa jenis pelayanan, yang diantaranya menurut Kotler dalam Wasistiono (2003:45), bahwa; pengelompokkan dari jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat berbagai jenis jasa yang akan dihasilkan oleh suatu institusi birokrasi pemerintah. Pengertian dari jasa itu sendiri adalah: setiap tindakan ataupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak tertentu kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (Intangible) dan tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh unsur lembaga birokrasi pemerintah kepada publik (pelanggan) oleh penyedia layanan yakni unsur pemerintah, maka menurut Barata (2004:14) yakni: jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan dalam hal ini pemerintah kepada pihak yang membutuhkan pelayanan publik yang terdiri dari berbagai macam. Jenis layanan yang diberikan antara lain berupa layanan publik yang berkaitan dengan:

- a. Pemberian jasa-jasa saja,
- b. Pelayanan publik yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja, atau;
- c. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

#### **2.3.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Dalam konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unsur lembaga pemerintah, disamping adanya jenis-jenis dari pelayanan publik juga ada bentuk-bentuk dari penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah sebagai unsur pemberi layanan publik kepada masyarakat, dan masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan publik untuk memenuhi berbagai bentukn kebutuhan masyarakat. Menurut Rauf (2012;16) bahwa; secara umum bentuk-bentuk dari suatu pelayanan publik tersebut terdiri dari pelayanan internal dan pelayanan eksternal.

Pelayanan internal merupakan proses pemenuhan kebutuhan di dalam suatu organisasi atau Institusi dari pemerintah itu sendiri, seperti pelayanan publik dari bawahan terhadap unsur atasan (pimpinan) yakni bawahan menyiapkan data-data



yang diperlukan oleh atasan (pimpinan) pada saat akan mengadakan pertemuan-pertemuan, atau pelayanan yang diberikan kepada instansi pemerintah lainnya, seperti Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) harus melayani instansi lain dalam menyusun perencanaan pembangunan, atau pelayanan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan seperti pemberian asuransi, pemberian motivasi dalam bentuk bonus, dan lain-lain.

Dengan diadakannya suatu bentuk pelayanan publik secara Internal ini, maka segala bentuk kebutuhan dari Instansi pemerintah sebagai unsur internal lembaga pemerintah akan dapat terpenuhi oleh lembaga birokrasi pemerintah itu sendiri yang diberikan fungsi pelayanan publik, sehingga pelayanan publik dalam bentuk internal pemerintah kepada anggotanya akan dapat terlaksana.

Pelayanan eksternal merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada unsur-unsur diluar dari kelembagaan pemberi layanan, seperti kepada masyarakat dan kepada pelanggan, masyarakat merupakan unsur yang berada di luar kelembagaan institusi pemberi layanan, dan inilah yang sering disebut dengan pelayanan publik. Menurut Ruhana dalam jurnal Transformasi pemerintahan (2010;17) Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah sebagai unsur pemberi pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005;229) dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa).

Berdasarkan pendapat di atas, dapat diketahui bahwa klasifikasi pelayanan publik memiliki dua kategori, yakni:

1. Pelayanan kebutuhan dasar, yang meliputi pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dasar, dan pelayanan jasa.
2. Pelayanan umum, yang meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Oleh karena itu, kedua bentuk dari pelayanan publik tersebut sama-sama dibutuhkan oleh unsur masyarakat (publik) sebagai warga negara, baik pelayanan publik dalam bentuk kebutuhan dasar manusia, maupun pelayanan publik dalam bentuk umum, dan pemerintah sebagai unsur penyelenggara negara juga berkewajiban untuk memenuhi kedua klasifikasi dari pelayanan publik tersebut, sesuai dengan amanah fungsi pemerintah yang tercantum dengan jelas di dalam penjelasan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945, yakni melindungi dan melayani seluruh masyarakatnya (warga negara).

### **2.3.5 Proses Pelayanan**

Secara umum pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari tugas utama yang hakiki dari suatu negara yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan sebagai salah satu kewajiban dari pemerintah terhadap seluruh masyarakatnya, menurut Tahir dalam Jurnal Transformasi Pemerintahan (2010;1) bahwa; Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang bersifat hakiki dari Negara yang menjalankan fungsi pemerintahan. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 alinea ke empat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu;

- 1) Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia,
- 2) Memajukan kesejahteraan umum,

- 3) Mencerdaskan kehidupan bangsa, dan
- 4) Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unsur pemerintah, selama ini terkesan masih kurangnya perhatian dan keseriusan dari Institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, seperti yang dinyatakan oleh Supriyatno (2009;310), bahwa: Dalam praktiknya selama ini unsur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik masih terasa kurang serius dalam melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Ada beberapa alasan mengapa kurang seriusnya dan kurangnya perhatian dari unsur pemerintah terhadap arti pentingnya suatu penyelenggaraan pelayanan publik kepada unsur masyarakat, antara lain:

- a. Pemerintah lebih bersifat monopoli sehingga dalam pelayanan publik tidak akan ada kompetisi dan tidak efisien. Dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, instansi birokrasi pemerintah pada umumnya bersifat monopoli, sehingga tidak terciptanya suatu iklim kompetisi di dalamnya. Padahal tanpa adanya kompetisi tidak akan mungkin terciptanya nilai-nilai efisiensi dan peningkatan pelayanan publik.
- b. Instansi pemerintah lebih mengandalkan kepada kewenangan yang dimiliki dalalami menjalankan pelayanan publik. Aparatur birokrasi pemerintah lebih mengandalkan kepada kewenangan yang dimiliki, dari pada memperhatikan dan memepertimbangkan kekuatan pasar atau kebutuhan konsumen yang dalam hal ini adalah kebutuhan masyarakat.

- c. Akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan sebagaimana mestinya. Belum berjalannya konsep akuntabilitas terhadap pelayanan publik di instansi pemerintah, baik akuntabilitas secara vertikal ke bawah, maupun secara horizontal ke samping maupun secara vertikal ke atas. Hal ini disebabkan karena belum adanya tolok ukur kinerja (standar) dari setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum.
- d. Terjadinya suatu pandangan yang salah dari instansi birokrasi pemerintah sebagai unsur penyelenggara pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan publik kepada unsur masyarakatnya. Aparatur birokrasi pemerintah sering terjebak pada pola pikir yang mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri dari pada pandangan dan kebutuhan dari unsur masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan publik.
- e. Kesadaran Rendah, masih rendahnya kesadaran akan anggota masyarakat terhadap hak dan kewajiban yang dimiliki oleh sebagai warga negara maupun oleh sebagai konsumen, berada pada kategori yang relatif masih rendah, sehingga mereka (masyarakat) akan cenderung dapat menerima begitu saja proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi birokrasi pemerintah. Terlebih lagi, tidak demokratis dan cenderung represif seperti yang selama ini diharapkan, yaitu selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial.

Sehubungan jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini, maka lebih lanjut dikatakan Tahir (2010;1), bahwa; "pelayanan publik (*public service*) meliputi berbagai aspek dari kehidupan suatu masyarakat yang sangat

luas, yakni dalam bentuk pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang telah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik." Pelayanan publik memiliki suatu proses yang memiliki tahapan-tahapan tersendiri dalam pelaksanaannya, proses pelayanan bahkan sudah diatur dengan jelas melalui suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Indonesia, pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tindak lanjut dari proses atau tahapan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga sudah di buat standar operasional pelayanan (SOP) oleh masing-masing lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai acuan dasar Standar Operasional Pelayanan yang dibuat oleh masing-masing lembaga pemerintah akan berbeda-beda satu sama lainnya karena jenis pelayanan yang diberikannya berbeda, akan tetapi walaupun berbeda-beda tetap harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Undang-Undang Pelayanan.

Sehubungan dengan jenis pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Ruhana (2010;17) bahwa; Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bab I pasal 1, ayat (1) dinyatakan bahwa; pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan



peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Selanjutnya pada Bab II pasal 3 disebutkan tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan dari seluruh pihak yang terkait dengan suatu penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh komponen;
- b) Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan public yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c) Terpenuhinya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan berbagai bentuk peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan,
- d) Terwujudnya suatu bentuk perlindungan dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat dalam suatu penyelenggaraan pelayanan public kepada masyarakat.

Berdasarkan Pasal di atas terlihat dengan jelas tujuan dari pelayanan publik di Indonesia, diantaranya terwujud batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan dari seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya suatu sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai unsur yang dilayani dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Lebih lanjut menurut Ruhana (2010;17), bahwa: asas penyelenggaraan

pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan pada bab II Pasal 4 adalah sebagai berikut :kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan bunyi Pasal di atas, dapat diketahui dengan jelas bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus di dasarkan pada beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diperhatikan, yakni; asas kepentingan umum, asas kepastian, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas keprofesionalan, asas partisipatif, asas persamaam perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu, dan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus mempertimbangan kepentingan orang banyak bukan kepentingan sekelompok orang, adanya suatu kepastian dalam pemberian pelayanan baik kepastian biaya maupun kepastian dari hasil pelayanan, adanya keseimbangan antara hak yang diterima dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat, dan pelayanan publik harus dilakukan secara profesional oleh birokrasi pemerintahan, serta jika sudah memungkinkan diberikan kesempatan kepada masyarakat dan swasta dalam membantu penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu juga dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, harus didasarkan pada adanya persamaan perlakuan untuk semua masyarakat yang

dilayani dan tidak bersifat diskriminatif dalam pemberian pelayanan publik, pelayanan publik juga harus dilakukan secara terbuka kepada seluruh publik, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik juga harus dapat dipertanggungjawabkan oleh instansi birokrasi pemerintahan, melengkapi fasilitas pelayanan publik dan memberikan perlakuan khusus bagi kelompok rentan seperti orang tua dan orang yang dalam keadaan sakit, serta harus dapat diberikan kepastian kapan pelayanan publik tersebut dapat diterima hasilnya oleh masyarakat, serta memiliki kecepatan dalam pemberian pelayanan publik, kemudahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dan didasarkan pada nilai-nilai keterjangkauan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan baik dari sisi biaya maupun dari sisi persyaratan lainnya.

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu kepada masyarakat selaku unsur yang menerima hasil penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang telah dibakukan sebagai suatu patokan dalam melakukan berbagai kegiatan, khususnya dalam kegiatan pelayanan publik, sehingga masyarakat merasa kepuasan dalam pelayanan.

Dalam hal yang terkait dengan standar pelayanan publik, menurut Ruhana (2010;18) bahwa; Standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan publik yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan berbagai pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dilaksanakan dan dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan publik yang dalam hal ini adalah pemerintah dan atau pengguna dari pelayanan

publik yakni unsur masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik sebagai suatu bentuk ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan publik."

Oleh karena itu, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan harus memiliki ukuran yang jelas dalam teknis pelaksanaannya sebagai indikator untuk mempermudah mengukur keberhasilan dalam suatu proses pelayanan publik, dan unsur pemberi pelayanan yang dalam hal ini pemerintah harus mentaati standar operasional pelayanan tersebut dalam setiap proses pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan dari pemerintah.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik menurut Ruhana (2010:20) bahwa; merupakan suatu bentuk perbandingan antara layanan publik yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan publik yang diharapkan (*expected service*). Bila hasilnya mendekati satu maka masyarakat akan puas, begitu juga apabila sebaliknya jika harganya jauh lebih kecil dari satu maka masyarakat semakin tidak puas. Idealnya adalah melebihi dari satu yang berarti jasa pelayanan publik yang diberikan melebihi harapan, atau ada harapan yang tidak diduga (antisipasi) yang dipuaskan dalam proses pelayanan publik. Bila hal ini tercapai di dalam pelayanan, maka masyarakat akan sangat puas terhadap layanan yang diterima."

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik sangat tergantung pada layanan yang diterima dengan

layanan yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu antara pengorbanan yang diberikan oleh masyarakat baik dalam bentuk material maupun waktu harus sebanding dengan apa yang diterima oleh masyarakat dalam proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Oleh karena itu, diberbagai negara di dunia termasuk juga di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu indikator dari penilaian terhadap kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas-tugas dan fungsinya. Sehingga baik tidaknya administrasi publik atau baik tidaknya suatu pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu tugas pokok dari lembaga pemerintah yang terpenting adalah memberikan atau menyelenggarakan pelayanan umum kepada unsur masyarakat. Oleh karena itu organisasi pemerintah sering juga disebut sebagai "pelayan masyarakat" (*public service*). Dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, terlihat belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik oleh pemerintah, masih banyak terlihat aparat pelaksanaan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat kurang memahami betapa pentingnya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang baik kepada unsur masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan tidak mampu untuk memberikan pelayanan yang baik. Sehingga baik tidaknya kualitas jasa/pelayanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten berakhir pada persepsi pelanggan sebagai penerima pelayanan publik dari pemerintah.



## 2.4 Kemiskinan

Menurut Suparlan (dalam Khomsan et al., 2015) kemiskinan dapat diartikan sebagai rendahnya tingkat kehidupan, yaitu kurangnya materi yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang yang dibandingkan dengan ukuran kehidupan biasanya yang ada dalam masyarakat yang saling berhubungan.

Menurut Suparlan (1995), kemiskinan dapat didefinisikan sebagai suatu standar tingkat hidup yang rendah, yaitu adanya suatu tingkat kekurangan materi pada sejumlah atau golongan orang dibandingkan dengan standar kehidupan yang umum berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan. Standar kehidupan yang rendah ini secara langsung tampak pengaruhnya terhadap tingkat kesehatan, kehidupan moral, dan rasa harga diri dari mereka yang tergolong sebagai orang miskin. Bappenas atau Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (1993) menjelaskan kemiskinan adalah situasi serba kekurangan yang terjadi bukan karena dikehendaki oleh si miskin, melainkan karena tidak dapat dihindari dengan kekuatan yang ada padanya.

Chambers dalam Nasikun (2001) mengatakan bahwa kemiskinan adalah suatu integrated concept yang memiliki lima dimensi, yaitu: (1) kemiskinan (*poverty*), (2) ketidakberdayaan (*powerless*), (3) kerentanan menghadapi situasi darurat (*state of emergency*), (4) ketergantungan (*dependence*), dan (5) keterasingan (*isolation*) baik secara geografis maupun sosiologis. Hidup dalam kemiskinan bukan hanya hidup dalam kekurangan uang dan tingkat pendapatan rendah, tetapi juga banyak hal lain, seperti: tingkat kesehatan, pendidikan rendah, perlakuan tidak adil dalam hukum, kerentanan terhadap ancaman tindak kriminal,

ketidakberdayaan menghadapi kekuasaan, dan ketidakberdayaan dalam menentukan jalan hidupnya sendiri.

Menurut Chambers dalam Nasikun (2001). kemiskinan dapat dibagi dalam empat bentuk. yaitu:

1. Kemiskinan absolut, kondisi dimana seseorang memiliki pendapatan di bawah garis kemiskinan atau tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pangan, sandang, papan, kesehatan, perumahan, dan pendidikan yang dibutuhkan untuk bisa hidup dan bekerja.
2. Kemiskinan relatif, kondisi miskin karena pengaruh kebijakan pembangunan yang belum menjangkau seluruh masyarakat, sehingga menyebabkan ketimpangan pada pendapatan.
3. Kemiskinan kultural, mengacu pada persoalan sikap seseorang atau masyarakat yang disebabkan oleh faktor budaya, seperti tidak mau berusaha memperbaiki tingkat kehidupan, malas, pemboros, tidak kreatif meskipun ada bantuan dari pihak luar.
4. Kemiskinan struktural, situasi miskin yang disebabkan oleh rendahnya akses terhadap sumber daya yang terjadi dalam suatu sistem sosial budaya dan sosial politik yang tidak mendukung pembebasan kemiskinan, tetapi seringkali menyebabkan suburnya kemiskinan.

#### 2.4.1 Teori Kemiskinan

Kotze (dalam Hikmat, 2004:6) menyatakan bahwa masyarakat miskin memiliki kemampuan yang relatif baik untuk memperoleh sumber melalui

kesempatan yang ada. Kendatipun bantuan luar kadang-kadang digunakan, tetapi tidak begitu saja dapat dipastikan sehingga masyarakat bergantung pada dukungan dari luar. Pendekatan pemberdayaan ini dianggap tidak berhasil karena tidak ada masyarakat yang dapat hidup dan berkembang bila terisolasi dari kelompok masyarakat lainnya.

Pengisolasian ini menimbulkan sikap pasif, bahkan keadaan menjadi semakin miskin. Selanjutnya Supriatna (1997:90) menyatakan bahwa kemiskinan adalah situasi yang serba terbatas yang terjadi bukan atas kehendak orang yang bersangkutan. Suatu penduduk dikatakan miskin bila ditandai oleh rendahnya tingkat pendidikan, produktivitas kerja, pendapatan, kesehatan dan gizi serta kesejahteraan hidupnya, yang menunjukkan lingkaran ketidakberdayaan. Kemiskinan bisa disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia yang ada, baik lewat jalur pendidikan formal maupun nonformal yang pada akhirnya menimbulkan konsekuensi terhadap rendahnya pendidikan informal.

Lebih lanjut Emil Salim (dalam Supriatna, 1997: 82) mengemukakan lima karakteristik penduduk miskin. Kelima karakteristik penduduk miskin tersebut adalah: 1) Tidak memiliki faktor produksi sendiri, 2) Tidak mempunyai kemungkinan untuk memperoleh aset produksi dengan kekuatan sendiri, 3) Tingkat pendidikan pada umumnya rendah, 4) Banyak di antara mereka yang tidak mempunyai fasilitas, dan 5) Di antara mereka berusia relatif muda dan tidak mempunyai keterampilan atau pendidikan yang memadai.

Bank Dunia (1990) dalam laporannya di hadapan anggota PBB bertitel "*Poverty and Human Development*" mengatakan bahwa: "*The case for human developemnt is not only or even primarily an economic one. Less hunger, fewer*

*child death, and better change of primary education are almost universally accepted as important ends in themselves"* (pembangunan manusia tidak hanya diutamakan pada aspek ekonomi, tapi yang lebih penting ialah mengutamakan aspek pendidikan secara universal bagi kepentingan diri orang miskin guna meningkatkan kehidupan sosial ekonominya). Booth dan Me Cawley (Dalam Moeljarto T., 1993) menyatakan bahwa "di banyak negara memang terjadi kenaikan tingkat kesejahteraan masyarakat yang diukur dari pendapatan perkapitanya, tetapi itu hanya dapat dinikmati oleh sebagian kecil masyarakatnya, sedangkan sebagian besar masyarakat miskin kurang memperoleh manfaat apa-apa, bahkan sangat dirugikan".

Untuk memecahkan masalah ini, perlu kebijaksanaan yang tepat dengan mengidentifikasi golongan masyarakat yang hidup di bawah garis kemiskinan berikut karakteristiknya lebih dulu. Umumnya, suatu keadaan disebut miskin bila ditandai oleh kekurangan atau tidak mampu memenuhi tingkat kebutuhan dasar manusia. Kemiskinan tersebut meliputi tidak terpenuhinya kebutuhan dasar yang mencakup aspek primer dan sekunder. Aspek primer berupa miskinnya aset pengetahuan dan keterampilan, sedangkan aspek sekunder berupa miskinnya jaringan sosial, sumber-sumber keuangan, dan informal, seperti kekurangan gizi, air, perumahan, perawatan kesehatan yang kurang baik dan pendidikan yang relatif rendah.

#### **2.4.2 Penyebab Terjadinya Kemiskinan**

Sharp, et.al (dalam Kuncoro, 1997:131) mencoba mengidentifikasi penyebab kemiskinan dipandang dari sisi ekonomi. Pertama, secara mikro, kemiskinan

muncul karena adanya ketidaksamaan pola kepemilikan sumberdaya yang menimbulkan distribusi pendapatan yang timpang. Penduduk miskin hanya memiliki sumberdaya dalam jumlah terbatas dan kualitasnya rendah. Kedua, kemiskinan muncul akibat perbedaan dalam kualitas sumberdaya manusia. Kualitas sumberdaya manusia yang rendah berarti produktivitasnya rendah, yang pada gilirannya upahnya rendah. Rendahnya kualitas sumberdaya manusia ini karena rendahnya pendidikan, nasib yang kurang beruntung, adanya diskriminasi, atau karena keturunan. Ketiga, kemiskinan muncul akibat perbedaan akses dalam modal. Ketiga penyebab kemiskinan ini bermuara pada teori lingkaran setan kemiskinan (*vicious circle of poverty*) menurut Nurkse (dalam Kuncoro, 1997:132): adanya keterbelakangan, ketidaksempurnaan pasar, dan kurangnya modal menyebabkan rendahnya produktivitas. Rendahnya produktivitasnya mengakibatkan rendahnya pendapatan yang mereka terima. Rendahnya pendapatan akan berimplikasi pada rendahnya tabungan dan investasi. Rendahnya investasi berakibat pada keterbelakangan, dan seterusnya.

Negara berkembang sampai kini masih saja memiliki ciri-ciri terutama sulitnya mengelola pasar dalam negerinya menjadi pasar persaingan yang lebih sempurna. Ketika mereka tidak dapat mengelola pembangunan ekonomi, maka kecenderungan kekurangan kapital dapat terjadi, diikuti dengan rendahnya produktivitas, turunnya pendapatan riil, rendahnya tabungan, dan investasi mengalami penurunan sehingga melingkarulangi menuju keadaan kurangnya modal. Demikian seterusnya, berputar. Oleh karena itu, setiap usaha memerangi kemiskinan seharusnya diarahkan untuk memotong lingkaran dan perangkap kemiskinan ini.



Soetrisno (1990:2-3), menguraikan bahwa munculnya kemiskinan berkaitan dengan budaya yang hidup dalam masyarakat, ketidakadilan dalam pemilikan faktor produksi dan penggunaan model pendekatan pembangunan yang dianut oleh suatu negara. Sementara itu Robert Chambers (1983:149) menegaskan bahwa faktor penyebab terjadinya kemiskinan adalah: Lilitan kemiskinan hilangnya hak atau kekayaan yang sukar untuk kembali, mungkin disebabkan desakan kebutuhan yang melampaui ambang batas kekuatannya, misalnya pengeluaran yang sudah diperhitungkan sebelumnya, namun jumlahnya sangat besar, atau tiba-tiba dihadapkan pada krisis yang hebat. Lazimnya kebutuhan yang mendorong seseorang yang terlilit kemiskinan, berkaitan dengan lima hal; kewajiban adat; musibah; ketidak mampuan fisik, pengeluaran tidak produktif dan pemerasan Dan uraian tersebut diatas menunjukkan bahwa faktor penyebab terjadinya kemiskinan adalah adanya faktor internal berupa kebutuhan yang segera harus terpenuhi namun tidak memiliki kemampuan yang cukup dalam beasiswa mengelola sumber daya yang dimiliki (keterampilan tidak memadai, tingkat pendidikan yang minim dan lain-lain). Faktor eksternal berupa bencana alam seperti halnya krisis ekonomi ini, serta tidak adanya pemihakan berupa kebijakan yang memberikan kesempatan dan peluang bagi masyarakat miskin. Meskipun banyak pendapat yang dikemukakan oleh para ahli sehubungan dengan sebab-sebab terjadinya kemiskinan, paling tidak ada dua macam teori yang lazim dipergunakan untuk menjelaskan akar kemiskinan yaitu teori marginalisasi dan teori ketergantungan (Usman,1993:23-27). Dalam teori marginalisasi, kemiskinan dianggap sebagai akibat dari tabiat apatis, fatalisme, tergantung, rendah diri, pemboros dan konsumtif serta kurang berjiwa wiraswasta.

### 2.4.3 Karakteristik Kemiskinan

Masyarakat miskin sesuai karakteristiknya menurut Kartasasmita (1993:4), umumnya lemah dalam kemampuan berusaha dan terbatas aksesnya pada kegiatan ekonomi, sehingga semakin tertinggal jauh dari masyarakat lainnya yang mempunyai potensi lebih tinggi.

Sementara itu Soemardjan (dalam Sumodingrat 1999:81), mendeskripsikan berbagai cara pengukuran kemiskinan dengan standar yang berbeda-beda, dengan tetap memperhatikan dua kategori tingkat kemiskinan, sebagai berikut: Pertama, kemiskinan absolut adalah suatu kondisi dimana tingkat pendapatan seseorang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pokoknya seperti pangan, sandang, papan, kesehatan dan pendidikan; Kedua, kemiskinan relatif adalah penghitungan kemiskinan berdasarkan proporsi distribusi pendapatan dalam suatu daerah. Kemiskinan jenis ini dikatakan relatif karena berkaitan dengan distribusi pendapatan antar lapisan sosial.

Chamber (1983:109) mengemukakan lima karakteristik sebagai ketidak beruntungan (*disadvantages*) yang melingkupi orang miskin atau keluarga miskin antara lain: (a) *poverty*, (b) *physical weakness*, (c) *isolation*, (d) *powerlessness*.

Moeljarto (1995:98) mengemukakan tentang Poverty Profile sebagaimana berikut: Masalah kemiskinan bukan saja masalah *welfare* akan tetapi mengandung enam buah alasan antara lain : (a) Masalah kemiskinan adalah masalah kerentanan. (b) Kemiskinan berarti tertutupnya akses kepada berbagai peluang kerja karena hubungan produksi dalam masyarakat tidak memberi peluang kepada mereka untuk berpartisipasi dalam proses produksi. (c) Masalah ketidakpercayaan, perasaan impotensi, emosional dan sosial dalam menghadapi

elit desa dan para birokrat yang menentukan keputusan menyangkut dirinya tanpa memberi kesempatan untuk mengaktualisasikan diri, sehingga membuatnya tidak berdaya. (d) Kemiskinan juga berarti menghabiskan sebagian besar penghasilannya untuk konsumsi pangan dalam kualitas dan kuantitas terbatas. (e) Tingginya rasio ketergantungan, karena jumlah keluarga yang besar. (f) Adanya kemiskinan yang diwariskan secara terus menerus.

Selanjutnya Supriatna (1997:82) mengemukakan lima karakteristik penduduk miskin, antara lain:

- (1) Tidak memiliki faktor produksi sendiri.
- (2) Tidak mempunyai kemungkinan untuk memperoleh aset produksi dengan kekuatan sendiri.
- (3) Tingkat pendidikan pada umumnya rendah.
- (4) Banyak diantara mereka tidak mempunyai fasilitas .
- (5) Diantara mereka berusia relatif muda dan tidak mempunyai keterampilan atau pendidikan yang memadai.

Pemahaman terhadap karakteristik kemiskinan dimaksudkan agar dapat pula mengetahui strategi program yang bagaimana yang relevan dengan upaya penanggulangan kemiskinan tersebut.

## **2.5 Teori Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)**

Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah Bantuan yang disalurkan dalam bentuk non tunai oleh pemerintah untuk Keluarga Penerima Manfaat

(KPM) tiap bulannya dengan menggunakan uang elektronik akan tetapi, hanya dapat digunakan untuk membeli bahan pangan di pedagang bahan yang disebut dengan E-Warong yang telah bekerjasama dengan bank penyalur.

Keberhasilan program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) diukur berdasarkan tingkat pen capaian indikator 6T, yaitu tepat sasaran, tepat jumlah, tepat harga, tepat waktu, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Untuk mencapai keberhasilan program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), maka mekanisme pelaksanaannya harus diatur dengan baik.

### **2.5.1 Tujuan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)**

1. Mengurangi beban pengeluaran Keluarga Penerima Manfaat (KPM) melalui pemenuhan sebagian kebutuhan Pangan.
2. Memberikan nutrisi yang lebih seimbang kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM).
3. Meningkatkan ketepatan sarana dan waktu penerimaan bantuan pasangan bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM).
4. Memberikan lebih banyak pilihan dan kendali kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dalam memenuhi kebutuhan pangan.
5. Mendorong pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

### **2.5.2 Manfaat Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)**

1. Meningkatkan ketahanan pangan di tingkat Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sekaligus sebagai mekanisme perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan
2. Meningkatnya transaksi non tunai dalam agenda (Gerakan Nasional Non Tunai) GNNT.
3. Meningkatnya akses masyarakat terhadap layanan keuangan sehingga dapat meningkatkan kemampuan ekonomi yang sejalan dengan (Standar Nasional Keluarga Nasional) SNKI.
4. Meningkatnya efisiensi penyaluran bantuan sosial.
5. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi di daerah, terutama usaha mikro dan kecil di bidang perdagangan.

### **2.5.3 Prinsip Umum Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)**

1. Mudah dijangkau dan digunakan oleh KPM.
2. Memberikan pilihan dan kendali kepada KPM tentang kapan, berapa, jenis, kualitas, dan harga bahan pangan (beras/dan atau telur) serta tempat membeli sesuai dengan preferensi (tidak diarahkan pada e- warong tertentu dan bahan pangan tidak dipaketkan).
3. Mendorong usaha eceran rakyat untuk memperoleh pelanggan dan peningkatan penghasilan dengan melayani KPM.
4. Memberikan akses jasa keuangan kepada usaha eceran rakyat dan kepada KPM.
5. E-warong dapat membeli pasokan bahan pangan dari berbagai sumber sehingga terdapat ruang alternatif pasokan yang lebih optimal.



6. Bank penyalur bertugas menyalurkan dana bantuan ke rekening KPM dan tidak bertugas menyalurkan bahan pangan kepada KPM, termasuk tidak melakukan pemesanan bahan pangan.

#### **2.5.4 Dasar Hukum Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)**

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2017 tentang Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2016 tentang strategi Nasional Keuangan Inklusif.
3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada kementerian Negara Lembaga EPARE
4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 228/PMK.05/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 254/PMK.05/2015 tentang Belanja Bantuan Sosial pada kementerian Negara/Lembaga.
5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai.

#### **2.5.5 Besaran Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)**

BPNT merupakan bantuan sosial pangan senilai Rp 110.000 yang disalurkan dalam bentuk non tunai dari pemerintah kepada masing-masing KPM setiap bulannya melalui mekanisme uang elektronik. Pada 2019, BPNT digunakan hanya untuk membeli beras dan/atau telur di e-warong. Kartu yang digunakan dalam penyaluran BPNT adalah Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), yaitu kartu debit atas nama pengurus keluarga. KKS berfungsi sebagai wallet

uang elektronik sehingga pada saat pemanfaatan bantuan sosial wajib dibawa oleh KPM.

## 2.6 Peneliti Terdahulu

Pada penelitian ini penulis membutuhkan sumber bacaan dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai sumber referensi untuk mengkaji penelitian dan perbandingan dengan judul skripsi yang akan diteliti oleh peneliti. Untuk memberikan gambaran tentang tujuan dari penelitian yang akan dipaparkan dalam hal tersebut kami sangat membutuhkan sumber bacaan yang berhubungan dengan penelitian ini. Berikut di bawah ini dilampirkan penelitian terdahulu dari beberapa penelitian yang berhubungan.

**Tabel 2. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Azlan Suhaini (2019)	Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai Dinas Sosial Di Kelurahan Tuah karya Kecamatan Tampan Kota	Penelitian Kualitatif	Program bantuan pangan non tunai Dan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa peneliti pada penelitian Implementasi program bantuan pangan non tunai ini Program Bantuan Pangan Non Tunai di dilaksanakan secara struktur, dari mensosialisaikan sampai pemberian pemahaman ke masyarakat. Program Bantuan Pangan Non Tunai, dalam perbaikan kecukupan pangan masyarakat sangat terbantu , walaupun tidak seluruh terpenuhi, tetapi bisa membantu mencukupi pangan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

				<p>Jumlah bantuan yang diberikan sebanyak 110.000/buluan tetapi tidak bisa di uangkan melainkan ditukarkan ke bahan pangan dengan kualitas standar.</p> <p>Program Bantuan Pangan Non Tunai, sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat yang menerima, walaupun tidak sepenuhnya berubah dalam segi ekonomi masyarakat, akan tetapi mencukupi kebutuhan pangan masyarakat.</p> <p>Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) terimplementasikan secara struktur</p>
2	Dita Rizky Anindy Putri (2021)	Efektivitas Pengelolaan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Oleh Dinas Sosial Dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Kota Bima (Studi Kasus Kecamatan Raba)	Penelitian Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa jalannya program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Raba Kota Bima belum cukup efektif, hal ini dapat dilihat dari: (1) Pemahaman masyarakat mengenai program BPNT dapat dikatakan baik; (2) Ketepatan sasaran penerima bantuan program BPNT masih kurang tepat dikarenakan pembaharuan data masyarakat miskin yang belum efisien; (3) Ketepatan waktu pencairan dana program BPNT kepada KPM masih kurang baik karena sering mengalami keterlambatan penyaluran bantuan; (4) Tujuan dari program BPNT telah terlaksana dengan baik dilihat dari kurangnya beban</p>

				<p>pengeluaran dan membantu memenuhi kebutuhan pangan Keluarga Penerima Manfaat (KPM); (5) Perubahan nyata yang dialami oleh penerima BPNT telah dirasakan cukup baik karena penerima bantuan telah merasakan manfaat dari adanya program ini.</p>
3	<p>Zelikha Pasa Dwi Sa Witri (2022)</p>	<p>Peran Dinas Sosial Kabupaten Muara Enim Dalam Mengoptimalkan Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Melalui E-Warong Pada Masyarakat di Kecamatan Muara Enim Kabupaten Muara Enim</p>	<p>Kualitatif Deskripsi</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah Dinas Sosial mempunyai peran dalam proses pelaksanaan program BPNT melalui E-Warong yang terdiri dari Dinas Sosial melakukan sosialisasi dan edukasi kepada Agen E- Warong dan masyarakat penerima bantuan, pemantauan/monitoring dan evaluasi penyaluran BPNT, pengelolaan data dan pemutakhiran data penerima bantuan, survey calon Agen E- Warong, serta koordinasi kepada pihak bank BRI dan Kementerian Sosial terkait permasalahan dan pelaporan dari masyarakat sudah berjalan dengan baik, namun belum optimal. Hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang belum pernah mendapatkan sosialisasi dan edukasi dari Dinas Sosial, serta masih melapor/mengadu ke Dinas Sosial terkait pemasalahan data</p>

4	Febiyolanda Putri (2023)	Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Penanganan Fakir Miskin (Studi Kasus Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai Di Kecamatan Medan Helvetia)	Metode Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Dinas Sosial kurang optimal, dibuktikan sebagai berikut: 1. Peran Dinas Sosial sebagai regulator cukup terlaksana dengan baik tetapi ada pendataan yang belum sesuai 2. Peran Dinas Sosial sebagai dinamisator Dinas Sosial belum cukup baik dalam penyaluran BPNT. 3. Peran Dinas Sosial sebagai fasilitator dalam pendanaan belum berjalan dengan baik. Faktor pendukung di Dinas Sosial di kecamatan medan helvetia yaitu dukungan finansial dari Kementerian Sosial RI dan Dinas Sosial cukup aktif sedangkan faktor penghambat yaitu masih ada KKN yang terjadi.</p>
5	Giont Juant Nugraha (2023)	Peran Dinas Sosial Kota Cirebon Dalam Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Menurut Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Bantuan Pangan Non Tunai	Penelitian Kualitatif Deskriptif	<p>Hasil dari penelitian ini ialah bahwa dalam penyaluran BPNT, Dinas Sosial Kota Cirebon berkedudukan sebagai tenaga pelaksana penyaluran program BPNT, yang memiliki tugas pokok, diantaranya : Edukasi dan sosialisasi, Koordinasi, Survey calon agen E-Warong Pengelolaan dan Pemutakiran data dan Pemantauan. Secara garis besar keberhasilan penyaluran bantuan program BPNT di Kota Cirebon sudah berjalan sesuai dengan 6 aspek, yaitu : tepat sasaran, ketepatan jumlah,</p>



				ketepatan waktu, ketepatan harga, ketepatan kualitas dan ketepatan administrasi.
--	--	--	--	--

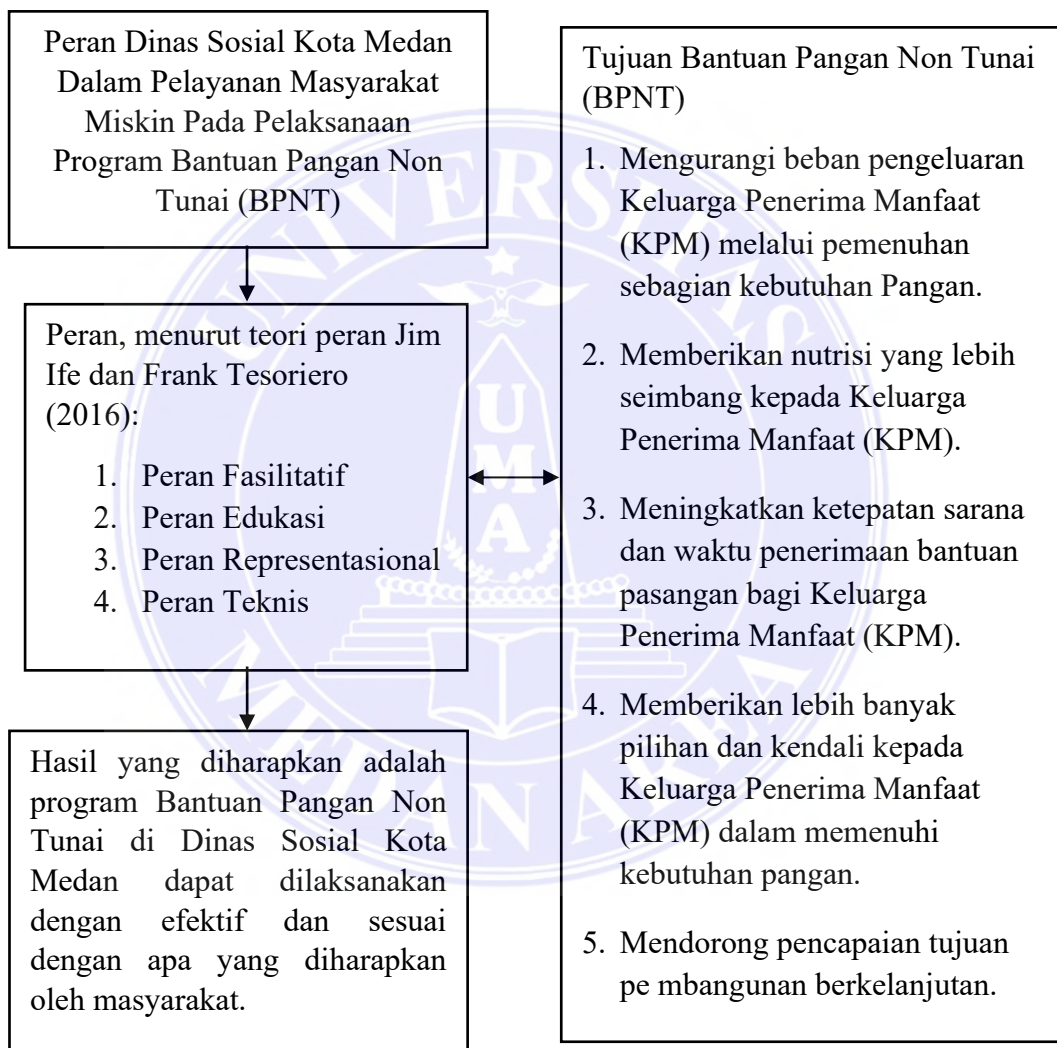
## 2.7 Kerangka Berfikir

Peranan dinas sosial ini sangat diharapkan dalam memberikan pelayanan prima untuk memenuhi segala kebutuhan perekonomian masyarakat menengah ke bawah sebagai unsur pihak yang dilayani karna Dinas Sosial mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakatnya dalam bentuk pelayanan publik, proses pelayanan publik juga harus ditingkatkan kualitas pelayanannya, agar dapat tercapainya suatu rasa kepuasan dari masyarakat yang dilayaninya, hal dikarenakan tingkat kepuasan masyarakat dalam berurusan dengan lembaga birokrasi pemerintah merupakan ukuran (Indikator) akhir dari tingkat keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Pendekatan pembangunan yang berpusat pada rakyat sangat relevan sebagai paradigma kebijakan desentralisasi dalam penanganan masalah sosial termasuk masalah kemiskinan. Adapun salah satu cara mewujudkannya adalah dengan adanya program-program seperti program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) tersebut. Diharapkan program tersebut berjalan sesuai dengan peraturan dan undangundang yang berlaku. Kemudian program tersebut diharapkan diberikan dengan tepat sasaran pada masyarakat yang benar-benar akan menerima bantuan tersebut. Kerangka pemikiran Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan

Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut:

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang dipilih adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah, dengan data yang dikumpulkan berupa kalimat, bagan, gambar yang berfungsi untuk menjelaskan permasalahan pada “Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)”.

Adapun pengertian dari metode deskriptif menurut Sugiyono (2019:25) adalah: “Suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis, desain, atau rancangan penelitian yang biasa digunakan untuk meneliti objek penelitian yang alamiah atau dalam kondisi riil dan tidak disetting seperti pada eksperimen. Deskriptif sendiri berarti hasil penelitian akan dideskripsikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tanpa menarik suatu kesimpulan berdasarkan hasil penelitiannya.

Penelitian ini bersifat deskriptif (Sugiyono, 2019:32). Analisis yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menyusun data kemudian dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan data yang ada dan diambil suatu kesimpulan berdasarkan data-data yang diperoleh.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data sebagai bahan acuan untuk menjawab semua pertanyaan akan permasalahan yang ada, penulis memilih lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Kantor Dinas Sosial Kota Medan yang beralamat di Jl. Pinang Baris, Lalang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20217.

#### 3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah sejak dikeluarkannya surat izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan terhitung sejak bulan Mei sampai Juni 2023, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

**Tabel 3. Jadwal Penelitian**

No.	Uraian Kegiatan	2023				2024		
		Jul	Agu	Sep/Okt	Nov/Des	Jan	Feb	Mar
1.	Pengajuan Judul	■						
2.	Penyusunan Proposal dan Bimbingan	■						
3.	Seminar Proposal		■					
4.	Pelaksanaan Penelitian				■			
5.	Seminar Hasil					■		
6.	Perbaikan dan Bimbingan						■	
7.	Pengajuan							■

	Sidang Meja Hijau							
8.	Sidang Meja Hijau							

### 3.3 Sumber Data

Sumber data ialah bentuk variabel terpenting dalam penelitian ini dikarenakan sumber data dapat mempengaruhi nilai yang ada dalam proses pelaksanaan penelitian. Sumber data tersebut terbagi menjadi 2 (dua), yaitu: data primer dan sekunder.

#### 3.3.1 Data Primer

Cara kerja pengumpulan data primer ialah dengan cara menerima informasi data secara langsung yang terdapat di lokasi penelitian. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan mengusulkan beberapa pertanyaan secara langsung dan transparan kepada informan atau dengan pihak yang terhubung. Wawancara yang dilakukan secara mata ke mata (*eye contact*) yaitu dengan terikatnya tatap wajah dan mata dengan menggunakan wawancara yang memiliki format seperti gambar, foto, video maupun suara.

#### 3.3.2 Data Sekunder

Cara kerja pengumpulan data sekunder ialah dengan cara catatan tertulis maupun dokumen-dokumen yang terdapat di lokasi penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi kedua untuk mendukung data primer.



### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian memiliki peranan yang penting dalam pengambilan data atau informasi.

1. Informan Kunci yaitu mereka yang mengetahui seluruh permasalahan dalam penelitian dan memahami maksud dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti (Sugiyono 2019: 210). Informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Ronald F Sihotang, S.IP, M.Si. selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Di Dinas Sosial Kota Medan.
2. Informan Utama yaitu informan yang berperan langsung di bidang yang diteliti dan memahami secara teknis permasalahan yang diteliti (Sugiyono 2019: 213). Informan utama dalam penelitian ini adalah Ibu Bungamin Br.Surbakti, SH, MH , selaku Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Penyaluran Bantuan Stimulan, dan Penataan Lingkungan
3. Informan tambahan adalah mereka yang memberikan walaupun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti ini adalah masyarakat Kota Medan yang menerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan yang tidak menerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) .

**Tabel 4. Informan Penelitian**

No.	Informan	Jabatan	Nama	Jumlah
1.	Informan Kunci	Selaku Kepala Bid Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin di Dinas Sosial Kota Medan	Ronald F Sihotang, S.IP, M,Si	1
2.	Informan Utama	Selaku Seksi Bid Pemberdayaan Masyarakat, Stimulan dan Penataan Lingkungan di Dinas Sosial Kota Medan	Br, Surbakti S.H, M.H	1

3.	Informan Tambahan	Penerima dan tidak penerima bantuan	Ibu Masrsitah, Ibu Dewi dan Ibu Ayu	3
----	-------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	---

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2019:296) berpendapat teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

#### 1) Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2019:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi merupakan kegiatan penelusuran lapangan yang di peroleh melalui pengamatan suatu objek yang ingin di teliti secara langsung.

#### 2) Wawancara

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2019:304) mendefenisikan interview sebagai berikut: *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

#### 3) Dokumentasi

Sugiyono (2019:314) berpendapat dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-

karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang sudah dimiliki dan telah didapatkan untuk meyakinkan data yang dimiliki sudah dijamin keakuratan terkait permasalahan yang ada.

#### 4) Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik untuk melakukan pengecekan data yang telah diperoleh untuk meyakinkan bahwa data tersebut memiliki keakuratan yang tepat. Manfaat teknik ini dapat digunakan untuk memperbaiki kesalahan yang sering terjadi pada serangkaian penelitian. Triangulasi juga dapat memberikan rasa kepercayaan akan hasil penelitian sehingga dapat menghasilkan pertanyaan untuk menggali data lebih mendalam (Nugraha, 2014).

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data berfungsi untuk menginterpretasikan data-data yang ada kemudian dianalisis secara kualitatif. Artinya, analisis tersebut menunjukkan data-data yang sifatnya berdasarkan kualitas, mutu dan sifat yang berlaku di masyarakat. Tujuannya untuk memahami sifat-sifat atau gejala yang benar-benar berlaku (Sugiyono, 2019: 247).

Dalam menganalisa data tersebut penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu yang bersifat interaktif dimana antara satu tahap dengan tahap yang lain saling terkait (berinteraksi), yaitu dengan cara mereduksi data, menyajikan, dan kemudian penulis menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019: 249).

Kegiatan komponen itu dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

## 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

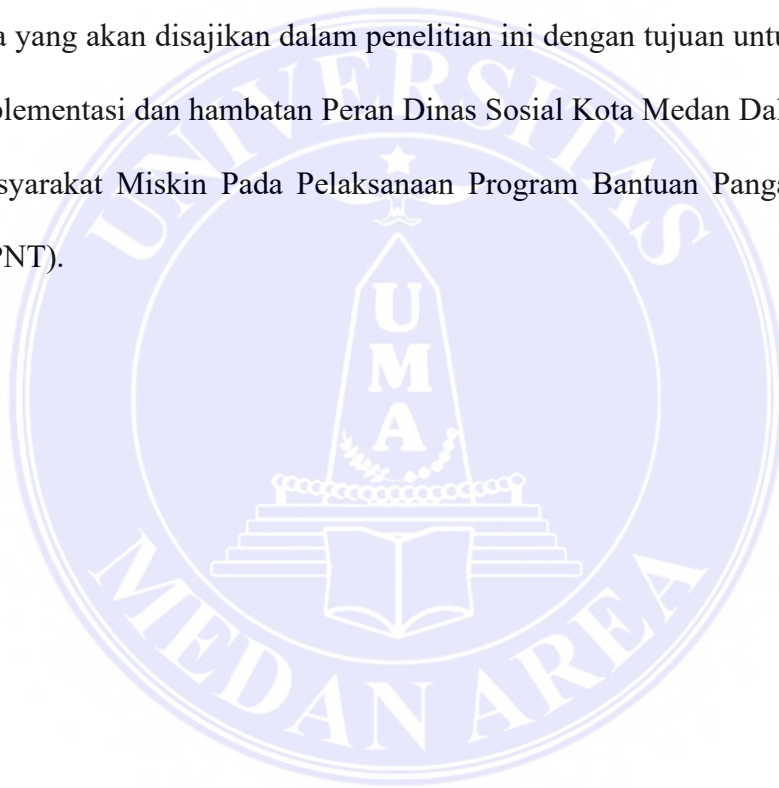
Reduksi data adalah proses berfikir yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dengan demikian data yang sudah direduksikan memberikan gambaran yang luas tentang objek yang diteliti. Selanjutnya penulis merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan menfokuskan hal-hal yang penting (Sugiyono, 2019: 250). Reduksi data dilakukan untuk mengurangi data-data yang tidak diperlukan dalam penelitian ini jika dalam penelitian ini menemukan kesalahan yang biasanya terjadi pada wawancara dengan tujuan untuk mengetahui implementasi dan hambatan Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data diperoleh di lapangan, maka data yang masih berupa gambaran umum yang belum bisa di pahami. Maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data yang telah diperoleh dari lapangan tersebut untuk diolah menjadi data yang telah terstruktur sehingga mudah dipahami. Jadi menyajikan data adalah memilih data untuk dijadikan dalam bentuk uraian singkat dan menfokuskan permasalahan (Sugiyono, 2019: 250). Penyajian data berupa hasil dari observasi dan wawancara pada pihak terkait yang menjadi responden dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui implementasi dan hambatan Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan di akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan (Sugiyono, 2019: 250). Penarikan kesimpulan didasari dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan memadupadankan data yang telah direduksi dan hasil dari data yang akan disajikan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui implementasi dan hambatan Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui pengumpulan data observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Dinas Sosial sudah cukup baik tetapi masih diperlukan adanya peningkatan, dapat dilihat dari Peran Fasilitatif yang dapat mengembangkan masyarakat sehingga mampu mengorganisir, Peran Edukasi yang menjadikan masyarakat menentukan sendiri upaya-upaya yang diperlakukan dalam memperbaiki kehidupan usaha mereka, Peran Representasional yang menunjukkan adanya kerjasama yang baik antara pemerintah dengan aparat setempat dalam menjalankan pelayanan masyarakat, dan Peran Teknik cukup terlaksana dengan baik tetapi masih ada pendataan yang belum sesuai, dilihat dari masyarakat miskin yang tidak menerima bantuan.
2. Faktor pendukung pelaksanaan program BPNT ini ialah dukungan finansial yang terus mengalir dari Kementerian Sosial RI, petugas Dinas Sosial juga aktif dalam melakukan tugasnya. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu pendataan yang tidak baik, serta masih adanya oknum kecamatan yang melakukan nepotisme.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Sosial Kota Medan mengenai Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (Studi Kasus di Kecamatan Medan Sunggal). Maka dari itu penulis merekomendasikan beberapa saran, yaitu:

1. Pemerintah terkhusus Dinas Sosial Kota Medan dengan diwakilkan oleh Pedamping diminta melakukan sosialisasi pendataan secara rutin sehingga masyarakat dapat tercatat sebagai calon penerima bantuan di DTKS agar pendataan fakir miskin di Kota Medan terkhusus Kecamatan Medan Sunggal tepat sasaran.
2. Kepada Dinas Sosial diminta untuk melakukan pengecekan atau sosialisasi kepada aparat setempat baik Kelurahan, Kecamatan, Kepling untuk melakukan pendataan secara nyata dengan tidak mengutamakan orang terdekat seperti keluarga, lurah, atau lain sebagainya sehingga menghambat misi penuntasan kemiskinan di Kota Medan

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Andi Prastowo. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Barata. Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Cogen, B. J., & Sahat, S. (1992). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV.Indra Prahasta) h, 1-118.
- Narwoko, J.Dwi dan Suyanto, Bagong (editor). (2010). *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan Edisi Ketiga*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nasikun, C. (2001). *Isu dan Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Riyadi. 2002. *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta. Gramedia.
- Soekanto. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Prenada Media, Jakarta.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.

### Sumber Skripsi dan Jurnal

- Ardian, M., & Purba, A. M. (2021). *Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan di Kota Medan Dalam Perspektif Ekonomi Politik*. *PERSPEKTIF*, 10(2), 543-554.
- Diyah, S., & Adawiyah, E. (2020). *Kemiskinan Dan Faktor-Faktor Penyebabnya*. *Journal of Social Work and Social Service*, 1(1).
- Djacenal, R., Kaawoan, J. E., & Rachman, I. (2021). *Implementasi Kebijakan Program Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) Dinas Sosial Dalam Menanggulangi Kemiskinan Di Kelurahan Tosa Kecamatan Tidore Timur Kota Tidore*. *GOVERNANCE*, 1(2), h. 2.
- Gibson. 2002. *Organisasi Perilaku-strukturproses*, Terjemahan, Edisi V. Jakarta.
- Hayati, S. (2019). *Peran Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Penyandang Disabilitas di Kota Binjai* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Ismoyo, Didin and, Dr. Nuria Siswi Enggarani, S.H., M.H. (2017) *Peran Pemerintah Desa Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi Pemerintah Desa Cangkol Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo)*. Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Jim Ife-Frank Tesoriero, *Community Development : Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi community development*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2008).

- Jim Ife-Frank Tesoriero (2016). *Community Development: Alternatif Pengembangan yang sedang Terjadi di Era Globalisasi. Edisi 3.* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Kadji, Y. (2012). "Kemiskinan dan Konsep teoritisnya". *Jurnal Guru Besar Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNG*, h (1-7).
- Khanifah, Z., & Juliprijanto, W. (2022). ANALISIS DETERMINAN KEMISKINAN DI DAERAH EKS KARESIDENAN KEDU TAHUN 2016-2020. *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, 2(2), 225-236.
- Khomsan, A., Dharmawan, A. H., Sukandar, D., & Syarief, H. (2015). *Indikator kemiskinan dan misklasifikasi orang miskin.* Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kurniawan, D. (2009). KEMISKINAN DI INDONESIA DAN SOLUSINYA: vol. 05 no. 01 2009. *GEMA EKSOS*, 5(01), 001-018.
- Lantaeda, S. B., Lengkong, F. D., & Ruru, J. (2017). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(48), h. 2.
- Lubis, S. A. (2020). Peran Dinas Sosial Dalam Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Keluarga Harapan (PKH) untuk Penanggulangan Kemiskinan di Desa Sidiangkat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 8(1), 92-109.
- Rauf. Rahyunir. 2012. *Perananan Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan dalam Membantu Tugas Lurah Di Kota Pekanbaru Provinsi Riau.* Disertasi Program Doktor Ilmu Pemerintahan. Universitas Satyagama. Jakarta.
- Ruhana. Faria, 2010, *Model Perubahan Keorganisasian dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.* Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN Jatinangor.
- Robert S. & Norton, David P, 1996. *Balanced Scorecard : Translating Strategy. Into Action*, Harvard Business School Press.
- Rosaliana, A., & Hardjati, S. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecamatan Wonocolo, Kota Surabaya. *Public Ad ministration Journal of Research*, 1(2), 96-111.
- Septian, Muhammad Eko Permana (2018). *Peran Dinas Sosial Dalam Memberdayakan Masyarakat Miskin Melalui Program Keluarga Harapan Di Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai.* Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6(1), h. 8.
- Suparlan, S. (1995). *Kebudayaan Kemiskinan dalam Kemiskinan di Perkotaan: Bacaan Untuk Antropolog Perkotaan .* Yogyakarta: YOI.
- Supriadi (2017) *Peran Pemerintah Daerah Dalam Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Khilan Di Kota Palopo*, Skripsi Thesis, Universitas Hasanuddin.
- Supriyatno. Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)/Media Brilian.* Tangerang. Berdasarkan ISO 9001/IWA-4. Bantul: Kreasi Wacana.
- Tahir. M. Irwan. 2010. *Aplikasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.* Jurnal



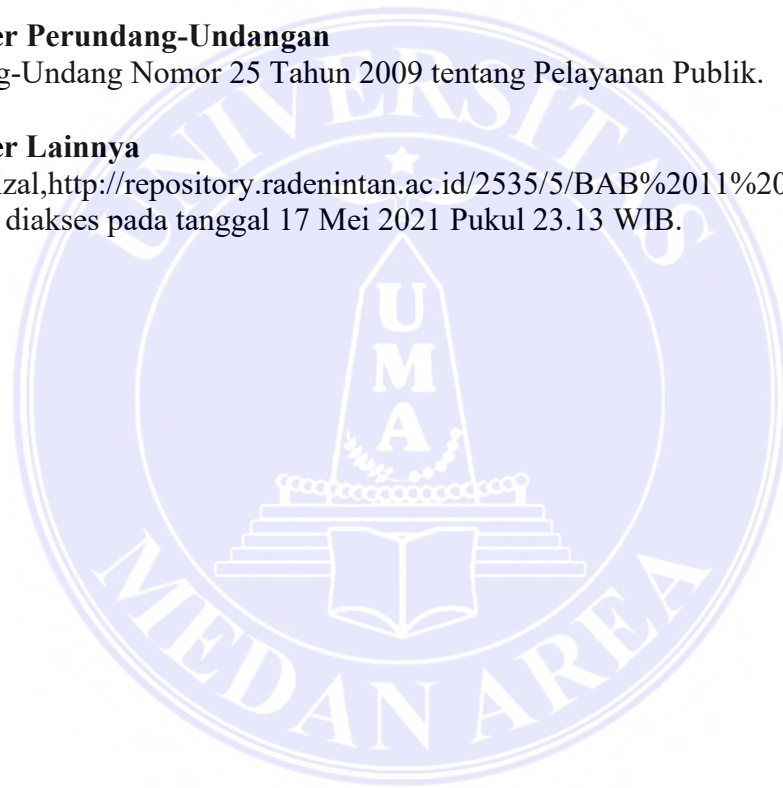
- Manajemen Pemerintahan Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN. Jatinangor.
- Tim Pengendalian Pelaksanaan Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai, *Pedoman Umum Bantuan Pangan Non Tunai*, (Jakarta: Undang-Undang, 2017), h. 5.
- Viki Setiawan Rambe . (2019). *Peran Dinas Sosial Dalam Melakukan Bimbingan tentang Program Keluarga Harapan (PKH) dalam pengentasan kemiskinan di Kelurahan Saentis Kabupaten Deli Serdang*. Universitas Islam Negeri.
- Wijaya, I. R., Sulaiman, N. A., Annisa, N., & Jannah, N. (2021). *Faktor-Faktor Penyebab Kemiskinan Dan Cara Pemecahannya*. JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS TRIANGLE, 2(4), 475-485.

### **Sumber Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Sumber Lainnya**

S.Fahrizal, <http://repository.radenintan.ac.id/2535/5/BAB%2011%20TESIS.pdf>, diakses pada tanggal 17 Mei 2021 Pukul 23.13 WIB.





## LAMPIRAN 1

### 1. Pedoman Wawancara.

Digunakan Untuk Dinas Sosial Kota Medan.

#### PEDOMAN WAWANCARA UNTUK DINAS SOSIAL

##### Tahapan Implementasi Kebijakan

#### A. Komunikasi

1. Apakah dari Dinas Sosial sudah mensosialisasikan program pembangunan berkelanjutan ke masyarakat?
2. Seperti apa bentuk sosialisasi yang di berikan?
3. Bagaimana mekanisme sosialisasi yang di lakukan?
4. Apakah sosialisasi yang di berikan oleh dinas sosial melibatkan kecamatan dan desa atau dinas sosial yang langsung memberikan sosialisasi ke masyarakat ?
5. Berapa kali sosialisasi yang di lakukan ? Dalam seminggu,dalam sebulan atau memiliki jangka waktu atau tanggat waktu tertentu?
6. Apakah adanya pandemi waktu lalu mengganggu berjalannya proses berjalannya program bpnt ?
7. Meminta data program sosialisasi ?
8. Sosialisasi yang di berikan oleh dinas sosial ke masyarakat seperti apa, apakah ada kategori ?

#### B. Sumber Daya

1. Siapa saja yang terlibat dalam program bpnt? Dari instansi siapa saja, apakah kecamatan , desa , dan Rt di libatkan ?apakah ada pihak swasta yang terlibat ?
2. Apakah dinas sosial kekurangan orang dalam melaksanakan program bpnt?
3. Berapa Anggaran yang di galakan dalam proses pelaksanaan program pembangunan berkelanjutan ? Minta data anggaran tersebut
4. Anggaran yang di gunakan dalam hal tersebut dari mana asalnya ?
5. Apakah dalam pelaksanaan program ini ada terkendala soal kekurangan dana ?
6. Peralatan apa saja yang digunakan dalam mendukung program bpnt ? Berapa jumlah nya ?

#### C. Disposisi

1. Bagaimana respon msyarakat terhadap program BPNT?
2. Dalam memberikan sosialisasi siapa yang memberikan materi ? Apakah dari dinas social atau pihak lain ?

3. Apakah ada tim khusus dari dinas sosial dalam menjalankan program ini? siapa saja yang tergabung ? Berapa Jumlahnya ?
4. Bagaimana awal terbentuknya kerja sama antara pemangku kepentingan

#### D. Struktur Birokrasi

1. Apakah program BPNT ini dijalankan sesuai dengan SOP ?
2. Bagaimana bentuk SOP nya ? Minta data SOP
3. Ketika Dinas Sosial sosialisasi apakah banyak masyarakat yang datang ataupun ikut berperan ? dan di mana sosialisasi ini di berikan ?

### Tahapan Efektifitas

#### A. Ketepatan Sasaran Program

1. Tujuan dari BPNT?
2. Sejauhmanakah Program BPNT ini di Implementasikan ?
3. Bagaimana Hasil dari Progres dari penerapan program BPNT ? minta data
4. Setelah Program ini di jalankan apa langkah selanjutnya atau tindak lanjut dari Dinsos lebih berhasil menjalakan program BPNT ini ?

#### B. Sosialisasi Program

1. Apa saja yang menjadi indikator dari Dinsos dalam menentukan masyarakat itu miskin atau tidaknya ?
2. Dari penentuan angka kemiskinan tersebut pastinya ada langkah dari Dinsos untuk menanggulangi bagaimana angka kemiskinan ini bisa menurun , apa saja program yang di jalankan ?
3. Tepat sasaran atau tidak program ini ?

#### C. Kepuasan terhadap program

1. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap program BPNT ini ?
2. Dimana sajakah daerah atau kecamatan yang penduduk miskin nya cukup tinggi ?
3. Apakah di kecamatan tersebut setelah program ini di jalankan ada perubahan mengenai penduduk miskin ?

#### D. Pemantauan Program

1. Apakah program ini sudah di jalankan di seluruh kecamatan yang ada di Kota Medan ?

## 2. Pedoman Wawancara.

### **Digunakan Untuk Narasumber Masyarakat.**

1. Apakah bapak/ibu Sudah mengetahui tentang Program BPNT ?
2. Apakah bapak/ibu sudah tahu kalau Program BPNT ini telah di terapkan oleh Dinas Sosial Kota Medan?
3. Kalau sudah tahu, tahunya dari mana tentang Program ini?
4. Apakah bapak/ibu pernah melihat petugas melakukan sosialisasi Program BPNT Ini dilapangan?
5. Apakah bapak/ibu sudah tahu apa saja program yang digalakan oleh Dinas Sosial dalam mengurangi kemiskinan?
6. Apakah bapak/ibu juga sudah tahu Mengenai Tujuan dari Program BPNT ini?
7. Apakah bapak/ibu sudah pernah mendapatkan bantuan dari Program BPNT ini?
8. Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai program ini ? apakah program ini dapat membantu perekonomian keluarga?
9. Ketika program ini di jalakan, apakah bapak/ibu bisa lebih mandiri agar selanjutnya tidak berharap pada bantuan ? iya,tidak Mengapa?
10. Menurut bapak/ibu kenapa masyarakat sangat tergantung ada program ini?
11. Apa Harapan bapak/ibu untuk Program SDGs ini kedepannya?

## LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian



### PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143  
Telp. (061) 7873439 Fax. (061) 7873314  
E-mail : [brida@pemkomedan.go.id](mailto:brida@pemkomedan.go.id) Website : [www.brida.pemkomedan.go.id](http://www.brida.pemkomedan.go.id)

#### SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9/2462

DASAR : 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.  
2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

MENIMBANG : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor :2014FIS.2/01.10/XI/2023 Tanggal : 07 November 2023. Perihal Pengambilan Data/Riset

NAMA : Angelica  
NIM : 198520009  
JURUSAN : Administrasi Publik  
LOKASI : Dinas Sosial Kota Medan  
JUDUL : "Peran Dinas Sosial Kota Medan Dalam Pelayanan Masyarakat Miskin Pada Pelaksanaan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)".

LAMANYA : 1 (satu) bulan  
PENANGGUNG JAWAB : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset.
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat-lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email ([brida@pemkomedan.go.id](mailto:brida@pemkomedan.go.id)).
5. Surat keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan  
Pada Tanggal : 16 November 2023

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
KOTA MEDAN,



MANSURSYAH, S. Sos, M. AP  
Pembina Tk. I (IV/b)  
NIP 196805091989091001

#### Tembusan :

1. Wali Kota Medan (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Sosial Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Arsip.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSN  
UU No. 11 Tahun 2006 Pasal 5 Ayat 3 "Informasi Elektronik termasuk Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan surat bukti hukum yang sah."



### LAMPIRAN 3 : Surat Pelaksanaan Riset



## PEMERINTAH KOTA MEDAN DINAS SOSIAL

Jl. Pinang Baris / Jl. T.B. Simatupang (Belakang Terminal)  
No. 114 B Medan

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 000-9/0702B.4

Berdasarkan Surat Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor 000.9/2462 Tanggal 16 November 2023. Tentang Permohonan Kunjungan dan Riset Perusahaan dengan ini Dinas Sosial Kota Medan, Menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini:

Nama : Angelica  
NIM : 198520009  
Jurusan : Administrasi Publik  
Universitas : Universitas Medan Area

Menerangkan bahwasanya mahasiswa/i atas nama tersebut di atas telah melakukan Kunjungan dan riset dalam bentuk wawancara kepada Pejabat Dinas Sosial Kota Medan.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 19 Desember 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA MEDAN  
  
KHOIRUDDIN, S.Sos, SE, MM  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 19701117 199007 1 001



## LAMPIRAN 4 : Dokumentasi Penelitian

1. Pertemuan dengan Bapak Ronald F Sihotang, S.IP, M.Si. selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Medan di kantor Dinas Sosial Kota Medan selaku informan kunci pada penelitian ini dan melakukan wawancara.



2. Pertemuan dengan Ibu Bungamin br. Surbakti selaku Kepala Seksi Bidang Penanganan Fakir Miskin (PFM) Dinas Sosial Kota Medan di kantor Dinas Sosial Kota Medan selaku informan utama pada penelitian ini dan melakukan wawancara.



3. Foto bersama dengan Bapak Ronald F Sihotang, S.IP, M.Si. selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial dan Penanganan Fakir Miskin Dinas Sosial Kota Medan dan Ibu Ibu Bungamin br. Surbakti selaku Kepala Seksi Bidang Penanganan Fakir Miskin (PFM) Dinas Sosial Kota Medan.





4. Kegiatan Sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh Ibu Yulisnana di Kecamatan Medan Sunggal, Kelurahan Sunggal Lingkungan 8 selaku Pedamping Sosial dari Dinas Sosial Kota Medan.



5. Foto bersama dengan Ibu Marsitah (50 tahun) Ibu Rumah Tangga selaku masyarakat yang mendapat Bantuan Pangan Npn Tunai (BPNT) selaku informan tambahan dalam penelitian ini dan melakukan wawancara.



6. Foto bersama dengan Ibu Erlina (42 tahun) Ibu Rumah Tangga selaku masyarakat yang tidak mendapat Bantuan Pangan Npn Tunai (BPNT) selaku informan tambahan dalam penelitian ini dan melakukan wawancara.





7. Foto bersama dengan Ibu Ayu (33 tahun) Ibu Rumah Tangga selaku masyarakat yang mendapat Bantuan Pangan Npn Tunai (BPNT) selaku informan tambahan dalam penelitian ini dan melakukan wawancara.



8. Foto bersama dengan Ibu Yulisnana sebagai pedamping sosial dari Dinas Sosial Kota Medan selaku informan tambahan dalam penelitian ini dan melakukan wawancara serta ikut dalam penyuluhan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat.

